



Universidad César Vallejo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la
Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Ramirez Vilela, Esthefany Jackeline (orcid.org/0000-0001-6408-247X)

Saba Cunya, Leydi Laura (orcid.org/0000-0002-5879-3117)

ASESOR:

Dr. Castillo Palacios, Freddy William (orcid.org/0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Secura, Piura 2024", cuyos autores son SABA CUNYA LEYDI LAURA, RAMIREZ VILELA ESTHEFANY JACKELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM DNI: 02842237 ORCID: 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 07- 07-2024 15:53:09

Código documento Trilce: TRI - 0801367



Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, SABA CUNYA LEYDI LAURA, RAMIREZ VILELA ESTHEFANY JACKELINE estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ESTHEFANY JACKELINE RAMIREZ VILELA DNI: 72392099 ORCID: 0000-0001-6408-247X	Firmado electrónicamente por: RAMIREZVI el 07-07-2024 18:41:16
LEYDI LAURA SABA CUNYA DNI: 42665626 ORCID: 0000-0002-5879-3117	Firmado electrónicamente por: LSABAC el 07-07-2024 18:29:10

Código documento Trilce: TRI - 0801368

Dedicatoria

A Dios por permitirme culminar esta gran etapa de mi vida y a mi padre, allá en el cielo, quién siempre creyó en mí y me dio todo su amor y apoyo incondicional.

Esthefany Jackeline Ramírez Vilela

A mis amados padres y hermanos, quienes me han apoyado en todo momento y han contribuido a cumplir este logro.

Saba Cunya, Leydi Laura

Agradecimiento

A mi madre, quién no ha dudado en la gran profesional que puedo llegar a ser. A mis hermanos, que son mi mayor motivación para salir adelante y a mi pareja, quien ha sido una persona muy importante en todo este proceso y sin su apoyo no lo hubiera logrado.

Esthefany Jackeline Ramírez Vilela

A la Mg. Rocío Cango Cunya, con los empresarios Doris Sales y con el Sr. Santos Cruz Centeno, quienes han sido comprensibles conmigo y han permitido que culminara este proyecto.

Saba Cunya, Leydi Laura

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad de los autores	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS	36
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1.	Resultados descriptivos sobre las características de la planificación	15
Tabla 2.	Resultados descriptivos sobre el compromiso laboral	17
Tabla 3.	Resultados descriptivos sobre el control de gestión	18
Tabla 4.	Resultados descriptivos sobre el desarrollo de la dirección administrativa	19
Tabla 5.	Resultados descriptivos sobre la transparencia pública	20
Tabla 6.	Resultados descriptivos sobre la participación ciudadana	21
Tabla 7.	Resultados descriptivos sobre la mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal	22

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar estrategias de mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Vice, 2024. Además, tuvo como lineamiento el objetivo 8 de desarrollo sostenible; trabajo decente y crecimiento económico. Asimismo, la metodología de la investigación fue de tipo aplicada, con enfoque mixto, el diseño fue no experimental. La población y muestra estuvo conformada por los 97 colaboradores de las áreas funcionales del municipio. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Con respecto, a los resultados se recopiló que el 39.2 % del personal está de acuerdo con la participación ciudadana, el 38.1 % está ni de acuerdo, ni desacuerdo con el compromiso laboral y el 33 % ni de acuerdo, ni desacuerdo con la transparencia pública. Por lo que se concluye, que el municipio no cuenta con estrategias de motivación, falta un eficiente manejo de los recursos públicos e indicadores de control, mismos que son esenciales en la mejora continua. Sin embargo, cabe recalcar que existe una adecuada planificación y una activa participación ciudadana, lo cual es clave para aplicar nuevas estrategias enfocadas a estas deficiencias.

Palabras clave: gestión municipal, mejora continua, municipalidad y ciudadanos.

Abstract

The general objective of this study was to analyze continuous improvement strategies for the development of municipal management in the district municipality of Vice, 2024. In addition, it had as a guideline objective 8 of sustainable development; decent work and economic growth. Likewise, the research methodology was applied, with a mixed approach, the design was non-experimental. The population and sample were made up of 97 collaborators from the functional areas of the municipality. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. Regarding the results, it was collected that 39.2% of the staff agree with citizen participation, 38.1% neither agree nor disagree with work commitment and 33% neither agree nor disagree with public transparency. Therefore, it is concluded that the municipality does not have motivation strategies, there is a lack of efficient management of public resources and control indicators, which are essential in continuous improvement. However, it should be emphasized that there is adequate planning and active citizen participation, which is key to applying new strategies focused on these deficiencies.

Keywords: municipal management, continuous improvement, municipality and citizens.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la mejora continua ha sido empleada tanto en organizaciones privadas como públicas, sin embargo, no solo se trata de minimizar errores en los procesos, sino también de invertir en recurso humano de excelencia, capacidad tecnológica y modernización que contribuyan a mitigar pérdidas (Lameijer et al., 2023). En el caso de las entidades municipales, la mejora continua suele verse afectada por los intereses personales, como consecuencia de una débil gestión municipal, falta de liderazgo y eficiencia en el manejo de la dirección administrativa y política (Walitalo et al., 2022).

Por lo que, este tipo de deficiencias no permiten que exista trazabilidad en las decisiones del estado, incumpliendo con el objetivo 8 de desarrollo sostenible; trabajo decente y crecimiento económico, el cual tiene como meta establecer instituciones eficaces y transparentes, incluyendo un mejor acceso a la información y desarrollo social (Fernández, 2022). Por tal motivo, este objetivo se encuentra íntimamente ligado a la investigación, ya que comprende y aborda el bienestar de los ciudadanos, desarrollo de instituciones públicas en el tiempo y progreso de una comunidad.

En base a este objetivo, un estudio en Rusia mencionó que las autoridades públicas necesitan contar con un mayor grado de responsabilidad e integridad en cuanto a las decisiones de gestión municipal, mejora continua y acceso de información a los ciudadanos, pues esto es lo que falta en las instituciones y genera gran problemática para el desarrollo social (Kalinichenko et al., 2021). Asimismo, Cárdenas et al. (2021) indicaron a través de un estudio que la gestión de conocimiento y la calidad son parte de la mejora continua, ya que, para mejorar el desempeño, es clave comprender los procesos. En el caso de las instituciones públicas son muy pocas las que cuentan con procesos de calidad o certificaciones y colaboradores con vocación al servicio ciudadano.

De acuerdo a, Sánchez y Córdova (2022) señalaron que, en una serie de foros realizados en México para potenciar la gestión municipal, solo 45 propuestas llegaron a presentarse, lo cual es muy poco en comparación a la cantidad de ciudadanos que existen, indicando que no hay una cooperación entre ciudadanos y autoridades para lograr una mejor organización y desarrollo local, siendo las

decisiones solo tomadas por los representantes. Debido a ello, Llumingo et al. (2021) mencionaron que aplicar la mejora continua en los países latinoamericanos requiere de un doble esfuerzo, debido a que estos conceptos no se encuentran arraigados en la cultura.

Por otro lado, en nuestro país, Ruiz (2021) en un estudio en la ciudad de Lima refirió que falta eficacia en las municipalidades, pues el 40% de la población considera que la gestión municipal es deficiente, ya que no se respetan los plazos de atención, existe falta comunicación, transparencia y sobrevaloración en las obras públicas. Asimismo, no hay una adecuada fiscalización, por lo cual, la mejora continua es un modelo que pueden emplear para mejorar el servicio público, debido a ello, Aldea (2021) mencionó que al emplear la mejora continua se logra observar detalladamente cada uno de los procesos y es por eso que se obtienen diferentes formas para mejorarlos, logrando buscar un resultado más óptimo y efectivo al momento de brindar el servicio.

De igual forma, López (2020) precisó que para realizar una adecuada gestión municipal es necesario dotar de aptitudes claves a los funcionarios para que sean capaces de optimizar los escasos recursos con los que cuenta cada municipalidad, ya que el tema presupuestario siempre es de gran polémica. Igualmente, Polo et al. (2020) establecieron que la incorporación de la mejora continua en una entidad pública permite mejorar el nivel de servicio que se ofrece, tal y como se muestra en un estudio realizado en Amazonas, en donde permitió aumentar el nivel de interés de los usuarios en un 45% un poco más alto al que tenía anteriormente.

En la ciudad de Chiclayo, López et al. (2021) mencionaron que el 67.9% de la ciudadanía no confía en las municipalidades ni en las instituciones públicas debido a la corrupción y al abuso de poder, pues no existe una gestión municipal que fomente el bienestar social, cultural y económico, ni una calidad de servicio que iguale o supere los estándares del sector privado. Igualmente, Delgado et al. (2019) afirmaron que la ciudad de Lambayeque cuenta con las opiniones negativas más altas, pues el 92% de los ciudadanos consideran inaceptable la forma en la que planifican, organizan, direccionan y controlan los recursos públicos municipales.

Por tal razón, se presenta a la municipalidad distrital de Vice, perteneciente a uno de los distritos de la provincia de Sechura, en la cual no existe una adecuada integración y disposición laboral por parte del personal nombrado, siendo poco factible que se pueda contar con su total compromiso, ocasionando que exista lentitud en la gestión y una capacidad de respuesta poco eficiente, pues emplean demasiado tiempo para llevar a cabo ciertas actividades que requieren soluciones inmediatas, impactando negativamente en la mejora continua institucional que se pretende alcanzar. Además, no se han logrado alinear por completo a los objetivos de la gestión, a diferencia del resto del equipo, lo que implicaría que está faltando un mayor liderazgo y dirección administrativa.

Del mismo modo, no existen capacitaciones ni evaluaciones referentes al desempeño del personal y motivación laboral, al igual que en la capacidad de servicio al usuario, por lo que no se puede medir la eficiencia e impulso de los colaboradores en la gestión municipal. Asimismo, algunos ciudadanos manifiestan que aún no reciben apoyo municipal y que este es limitado, además no hay una adecuada difusión de información, pues muchas veces no se enteran de las rendiciones de cuenta de la municipalidad, demostrando que falta un mayor nivel de comunicación con la ciudadanía.

Si esta problemática continua generará mayores niveles de desconfianza, siendo capaz de ocasionar marchas y protestas por parte de los pobladores, produciendo disturbios o accidentes en las calles. De igual manera, surgirán comentarios que perjudiquen la reputación y acción de los representantes, impactando negativamente en la gestión institucional. Por otro lado, el progreso del distrito sería minimizado y prolongado.

Por ende, se presentó como problema general ¿De qué manera la mejora continua contribuirá al desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2023? Y como problemas específicos, ¿Qué características presenta la planificación en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?; ¿Cómo es el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?; ¿Cómo es el control de gestión en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?; ¿Cómo se desarrolla la dirección administrativa en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?; ¿De qué manera se presenta la gestión legislativa en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?; y ¿Cómo se desarrolla la participación ciudadana en la Municipalidad

Distrital de Vice, 2024?.

De igual forma, la investigación se justificó de forma práctica porque expone una problemática y contribuye a resolverla (Al Nour, 2021). Por lo cual, se presentaron soluciones que la municipalidad puede implementar para mitigar los daños de la problemática. Además, se justificó de manera social debido a que se centró en solucionar un conflicto que afecta a una comunidad (Campaña, 2022). Afectando la calidad de vida las personas ya que, las decisiones y gestión que se realice en el municipio perjudica a los pobladores del distrito. Finalmente, se avaló en lo teórico, ya que tomó información de diferentes fuentes que son de apoyo y referencia al estudio (Arias, 2020). Esto es porque se aportó conocimiento y respuestas sobre las dos variables que se evaluaron en la entidad pública.

Del mismo modo, se formuló como objetivo general; Analizar estrategias de mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024; y como objetivos específicos: Identificar las características de la planificación de la Municipalidad Distrital de Vice, 2024; Determinar el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024; Describir el control de gestión en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024; Definir el desarrollo de la dirección administrativa en la Municipalidad Distrital de Vice; Analizar la manera en que se presenta la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024; e Identificar el desarrollo de la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.

De acuerdo, a los antecedentes, en el ámbito internacional, Davidson (2022) en la investigación *Descubriendo las prácticas de mejora continua en el gobierno local, en Australia*. El objetivo general fue explorar nuevas formas para los contextos de los gobiernos locales de nueva gales del sur. El nivel metodológico empleado fue descriptivo de revisión de literatura. La población fueron investigaciones que tengan como enfoque a la mejora continua en el sector público, las cuales se evaluaron través de un enfoque deductivo, y análisis crítico. En los resultados, se encontró que las condiciones laborales tienen un fuerte impacto en la mejora continua y además se encuentra vinculadas a la calidad. En conclusión, para emplear la mejora continua en un gobierno se requiere del conocimiento teórico y de la participación ciudadana, una vez comprendido esto, se logra potenciar la eficiencia de los procesos, la efectividad de resultados y la capacidad de los trabajadores para

resolver problemas.

Pérez (2022) en el estudio *Oportunidades y limitaciones en la gestión municipal para el desarrollo local: el caso de la ilustre municipalidad de Quilicura y la creación de la unidad de alianzas externas*, en Chile. Manifestó como objetivo principal reconocer oportunidades y limitaciones de la gestión municipal para el impulso de estrategias de acción en el marco del desarrollo local. La metodología fue descriptiva, basado en el análisis de documental. Los resultados señalaron que la estrategia de estudio no posee carácter endógeno y falta planificación estratégica. Por tal, se concluye que falta iniciativa y herramientas que permitan integrar a los agentes públicos, privados y a los ciudadanos, al igual que el fomento de la transparencia, la cual es ideal para que los ciudadanos confíen, además de la capacidad técnica y de gestión del gobierno municipal.

Rodgers (2020) en el trabajo de investigación *Una visión de la mejora continua en el sector público y el impacto de la cultura y la motivación de los empleados: 3 estudios de caso de los servicios de emergencia en Escocia*. El propósito fue explorar los fenómenos relacionados con la mejora continua y su aplicación por medio de un enfoque holístico para el sector público. La metodología fue descriptiva de enfoque mixto, pues empleó la revisión de la literatura, entrevistas y cuestionarios como técnicas. La población examinada fueron 3 entidades públicas, las cuales evidenciaron que los niveles de mejora continua se encuentran bajos, debido a que falta compromiso por parte de los empleados, empoderamiento y motivación en la mejora del servicio. Concluyendo que, para ofrecer un mejor servicio en el sector público, se requiere de una cultura centrada en la mejora continua y el valor que se le puede dar al usuario, así como el compromiso constante por parte de los colaboradores.

Villa y Guaigua (2019) en su investigación *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. Presenta como objetivo identificar el nivel de percepción de los habitantes sobre la gestión del municipio. De igual manera, la metodología de la investigación fue de enfoque mixto, de nivel descriptivo- documental. La población fue definida por la población de 18 años en adelante de Tungurahua y la muestra fueron 384 jóvenes, empleando como técnica a la encuesta. En los resultados se mostró que los ciudadanos no confían en

la gestión de la municipal y existe una percepción negativa considerable. En conclusión, la confiabilidad de las instituciones públicas es escasa y se da porque que existe una pobre dirección administrativa, que motive a los trabajadores a desempeñarse mejor, faltando una cultura de educación hacia la gestión pública.

Según, el ámbito nacional, Delgado y Sánchez (2022) en la tesis denominada *Plan de mejora continua para aumentar la efectividad de la gerencia desarrollo urbano y rural de la municipalidad provincial de Pataz, 2022*, en la libertad. El fin esencial fue determinar las consecuencias de llevar a cabo el plan de mejora continua en la efectividad de la presente gerencia. La metodología fue descriptiva, aplicada y preexperimental. La población y muestra estuvo constituida por el número de actividades realizadas en 19 días. Las técnicas empleadas fueron el análisis documental y la encuesta. En resultados se obtuvo que la mejora continua promueve positivamente la efectividad mejorándola en un 77.84%. Concluyendo, que para continuar con el plan de mejora continua es necesario el compromiso del gerente y de los colaboradores y que este se encuentre controlado, considerando las sugerencias de los servidores.

Ventura (2022) en la investigación titulada *Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura*. El propósito general fue crear una propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal. La metodología fue descriptiva, básica, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra estuvo designada por 307 ciudadanos y como técnica se aplicó la encuesta. En resultados se recopiló que existe una baja participación ciudadana con pocas estrategias de gestión que la fomenten. Por último, se concluye que la propuesta "Ciudadano, Únete a la mejora de la gestión municipal" permite determinar mejores procesos administrativos, los cuales tienen que ser basados en planificar, organizar, direccionar y controlar, buscando integrar a los ciudadanos en las decisiones públicas.

Irigoin (2021) en la investigación nombrada *Programa de gobierno abierto para la gestión municipal del distrito de San José – Lambayeque*. El objeto general fue diseñar un programa de gestión municipal sustentado en un enfoque de gobierno abierto. El nivel metódico fue descriptivo propositivo, de diseño no experimental de corte trasversal, en el que se tuvo como muestra 20 servidores públicos, empleándose como técnica el censo, análisis documental y la entrevista.

En resultados se halló que el 35% de los encuestados considera de un nivel bajo a la gestión municipal. En conclusión, se determinó que hay una deficiente dirección administrativa, por lo cual es prioritario un programa para la mejora continua, basado en la gestión por resultados y gestión de control, tomando en cuenta la transparencia y acceso a la información pública, colaboración y participación ciudadana.

Reyes (2018) en el estudio denominado *Mejora continua en atención al usuario en la municipalidad distrital de perene 2018*, en Junín. Presentó como finalidad central describir el nivel de mejora del servicio desde el punto de vista del usuario. Del mismo modo, la metodología fue básica, de diseño descriptivo simple y la población estuvo detallada por 150 usuarios y la muestra por 70 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta, obteniendo como resultado que el 64.3% de los usuarios consideraron deficiente el procedimiento de trámites. Concluyendo, que no existe una adecuada capacitación del personal, comunicación, nivel tecnológico y de infraestructura en las entidades públicas y sobre todo una adecuada planificación, lo cual es primordial para que exista una mejora en el distrito. Por ende, los gerentes necesitan realizar talleres a sus colaboradores.

Según, las bases teóricas de la primera variable, Evans y Lindsay (2020) la mejora continua consiste en realizar avances pequeños pero significativos, de forma progresiva y metódica, siendo frecuentes en un largo periodo de tiempo y requiriendo de la participación total y compromiso de todos los miembros de la organización, para mejorar la calidad de los servicios, procesos o actividades.

En cuanto a la primera dimensión, Ammons y Roenigk (2021) indicaron que la planificación se concibe como el proceso de establecer metas y acciones estratégicas que permitan afrontar cualquier obstáculo que se pueda presentar en el futuro. Según a la segunda dimensión, Louffat et al. (2022) mencionaron que el compromiso laboral hace referencia al grado de involucramiento e identificación que tiene el talento humano con la entidad en la cual está prestando un servicio. Por último, según la tercera dimensión, Kraft y Furlong (2020) precisaron que el control de gestión es sustancial para asegurar el cumplimiento de las metas de la entidad, evaluando los cuellos de botella o errores que se están realizando, para posteriormente corregirlos y cumplir con los objetivos planteados.

En el caso de los indicadores, Dixon (2022) aludió que las metas hacen referencia a lo que se aspira a alcanzar en un corto o largo plazo, además, forman parte del proceso de planificación, ya que se logra únicamente con la realización de objetivos. Del mismo modo, Porumbescu et al. (2022) mencionaron que los objetivos son el proceso para alcanzar una meta, siendo fundamentales para una entidad, ya que son medibles, alcanzables y realistas, contribuyendo a dar una clara orientación. De la misma manera, Vayrynen et al. (2023) destacaron que las acciones estratégicas son todas aquellas actividades que se realizan para alcanzar un objetivo, considerando todos los aspectos que puedan afectar el logro, por lo cual se emplea información clave para una buena toma de decisiones.

Schedler (2022) expuso que la eficiencia es cumplir una determinada tarea, empleando la menor cantidad de los recursos, es decir optimizando los recursos, ya sean factor tiempo, dinero o humano. De igual forma, Nieżurawska-Zajac et al. (2023) informaron que la actitud laboral es el comportamiento que tiene cada individuo en el lugar donde presta un determinado servicio y que se encuentra ligado a las influencias que pueda recibir por la organización o al nivel de satisfacción propio. Ramlawati et al. (2023) mencionaron que el absentismo es la ausencia del trabajador en sus funciones laborales, lo cual perjudica las actividades destinadas y daña a la institución.

Uribe (2021) manifestó que el desempeño laboral es el desenvolvimiento que tiene un individuo frente al cargo laboral que maneja mostrando las destrezas y competencias que posee. Es porque eso que suele ser evaluado constantemente por los empleadores para garantizar un óptimo desarrollo en los procesos y tareas laborales. preciso que la capacidad de servicio es la habilidad de atender las necesidades de los clientes o usuarias por medio de un trato ameno, agradable y cálido, resolviendo las dudas o problemas asertivamente. Louffat et al. (2022) indicaron que la satisfacción de los usuarios es el grado en el que se cumplen las propias expectativas, siendo el resultado de las mismas con lo percibido o el resultado obtenido.

De acuerdo, a la segunda variable, gestión municipal, Criales (2019) manifestó que es un proceso sistémico de gobierno que comprende de una dirección administrativa, manejo de políticas públicas, y toma de decisiones, ejecutadas por el máximo representante, el cual se respalda en la gestión legislativa

y participación ciudadana, con el fin de alcanzar el desarrollo local. En relaciones a las dimensiones, Escobedo y Segovia (2021) mencionaron que la dirección administrativa se basa en la capacidad de liderar y motivar a los trabajadores para llevar a cabo las actividades organizacionales, teniendo como único propósito alcanzar el éxito. En relación a la segunda dimensión transparencia pública, Fernández et al. (2022) indicaron que se basa en transmitir verazmente los avances que se vienen realizando en la gestión, a través de la publicación de información clara, precisa y accesible para los usuarios.

Por último, conforme a la tercera dimensión participación ciudadana, Velásquez et al. (2021) informaron que se puede dar de forma individual o de manera conjunta, contribuyendo activamente en los factores políticos, económicos, sociales de un determinado territorio, influyendo en la toma de decisiones para una mejor calidad de vida. En torno a los indicadores, Blokdyk (2021) resaltaron que el liderazgo es la capacidad de persuadir, influir y motivar a otras personas para que realicen una actividad específica por voluntad propia. Igualmente, Nieżurawska-Zajac et al. (2023) refirieron que la motivación laboral es el deseo e impulso que tiene un sujeto por llevar a cabo la faena de trabajo, ya sea por aspiraciones económicas, recompensas o crecimiento personal.

Griffin et al (2020) mencionaron que la comunicación es el nivel de relación verbal y no verbal que existe con el equipo de trabajo y los clientes o usuarios, la cual debe ser directa, honesta y respetuosa para mantener un buen ambiente. Respecto, al indicador acceso de la información pública, Canel y Luoma (2020) la definieron como la publicación de datos relevantes del estado a la vista de los ciudadanos, mismos que pueden solicitarla personalmente o a través de las plataformas virtuales, con el fin de participar en la política y controlar las acciones que se vienen ejecutando. Por otra parte, Rozanov et al. (2020) destacaron que la gestión de recursos públicos está centrada en la óptima administración de estos con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y propiciar el desarrollo de la localidad. Estos mismos autores señalan que el cumplimiento de normas en sector público es elemental para poder realizar una gestión ordenada, correcta y eficaz.

Referente al indicador número de propuestas de la ciudadanía, Álamo y Pérez (2020) enfatizaron que son cruciales para poder llevar a cabo un proyecto, pues los ciudadanos son los que más conocen sobre el área o deficiencia que

desean mejorar. Sin embargo, muchos de ellos carecen de responsabilidad cívica, la cual manifiesta el compromiso que posee un ciudadano como miembro de una comunidad. Por otro lado, si bien es cierto que la participación electoral se encuentra inmersa en la responsabilidad cívica no son lo mismo, ya que la primera se basa al momento de elegir un representante político y la segunda al deber que tiene el ciudadano en todas las gestiones públicas.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue de tipo aplicada, debido a que contribuyó a la solución de un problema de carácter práctico, fundamentándose en el conocimiento básico o también denominado puro, el cual fue fundamental para poder brindar una explicación a las interrogantes que se han planteado y a los resultados obtenidos (Aceituno et al., 2020). De acuerdo a esto, se pretendió analizar detalladamente la problemática de la Municipalidad distrital de Vice y realizar una propuesta de mejora que aporte al desarrollo municipal.

El enfoque de la investigación fue mixto, ya que se recopiló información a través de técnicas cuantitativas, representadas por datos estadísticos y cualitativas, basado en características esenciales, buscando ser lo más preciso y objetivo, para obtener un profundo desarrollo y análisis de las variables de estudio (Arias et al., 2022). Estas técnicas fueron la entrevista, encuesta y la observación, con ellas se logró analizar a los colaboradores y al alcalde de la municipalidad.

El diseño establecido fue no experimental porque las variables de estudio no fueron modificadas, manipuladas, ni estuvieron bajo estímulos o condicionantes, pues se examinaron en su estado natural, sin realizar ninguna alteración que pueda ocasionar un cambio experimental en la investigación (Thomas, 2021).

Finalmente, fue de nivel descriptivo porque se encargó de conocer y describir el contexto del objeto de estudio con el fin de identificar los aspectos culturales, políticos, económicos, legales en los cuales se encontraron inmersas las variables con el objetivo de comprobar una verdad, premisa o enunciado (Valle, 2022). Debido a ello, en la investigación se realizó tablas descriptivas para analizar las respuestas obtenidas por el cuestionario y una interpretación de la entrevista y ficha de observación.

Referente a la primera variable, Mejora continua, Evans y Lindsay (2020) mencionaron que consiste en realizar avances pequeños pero significativos, de forma progresiva y metódica, siendo frecuentes en un largo periodo de tiempo y requiriendo de la participación total y compromiso de todos los miembros de la organización, para mejorar la calidad de los servicios, procesos o actividades.

De igual manera, las dimensiones de esta variable fueron la planificación, compromiso laboral, control de gestión y los indicadores fueron los objetivos, metas, acciones estratégicas, eficiencia, actitud laboral, absentismo laboral, nivel de desempeño laboral, capacidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

En base a la segunda variable, gestión municipal, Criales (2019) manifestó que es un proceso sistémico de gobierno que comprende de una dirección administrativa, manejo de políticas públicas, y toma de decisiones, ejecutadas por el máximo representante, el cual se respalda en la gestión legislativa y participación ciudadana, con el fin de alcanzar el desarrollo local.

Las dimensiones que se analizaron son la dirección administrativa, transparencia pública y participación ciudadana. Por otra parte, los indicadores fueron el liderazgo, motivación, comunicación, acceso a la información, gestión de recursos públicos, cumplimiento de normas, número de propuestas ciudadanas, responsabilidad cívica y presupuesto participativo.

De igual manera, Raji (2023) mencionó que la población finita está integrada por grupos o conjuntos que tienen una o más características en común y que a su vez se encuentran delimitados por una cantidad de elementos. Por lo mencionado, la investigación contó con una población finita, compuesta por 97 trabajadores profesional y técnico que pertenece a las áreas funcionales de la municipalidad distrital de vice. Del mismo modo, se consideró como criterio de inclusión; el personal del género masculino y femenino profesional y técnico de las áreas funcionales que posean más de seis meses laborando en la Municipalidad Distrital de Vice y como criterio de exclusión; colaboradores que se encuentren con permisos médicos, licencia por maternidad, vacaciones o inhabilitado de sus funciones laborales entre otras causas relacionadas.

Asimismo, Mehdi et al. (2023) señalaron que la muestra es una parte de la población total, la cual está compuesta por cualidades significativas, las cuales permiten obtener información determinante para la investigación. Sin embargo,

cuando la muestra es relativamente menor se recomienda tomar toda la población. Según ello, la muestra estuvo conformada por los 97 colaboradores de las áreas funcionales de la municipalidad distrital de vice, considerando los criterios de selección establecidos anteriormente.

Además, el muestreo de la investigación fue no probabilístico por conveniencia, pues la muestra fue elegida teniendo en cuenta todos los integrantes de la población de acuerdo al criterio del investigador y mejor desarrollo de la investigación (Huaire et al., 2022). Referente a lo expuesto por el autor, analizó toda la muestra con el fin de obtener mejores resultados.

En lo que concierne, a la unidad de análisis, estuvo establecida por el personal de las áreas funcionales de la municipalidad.

En relación a la técnica elegida, está fue la encuesta, pues de acuerdo a Dunn (2021) es una técnica capaz de obtener información de manera sistemática, mediante un instrumento elaborado de manera clara y objetiva, con el propósito de analizar e identificar la magnitud de un problema que afecta a una determinada realidad. Tomando en cuenta este aporte se elaboró un cuestionario para los colaboradores de la municipalidad con el objeto de recabar datos claves de la problemática de estudio.

Otra de la técnica utilizada es la entrevista, Suárez et al. (2022) señalaron que es un procedimiento a través del cual una persona denominada el entrevistador requiere información determinante, rica en palabras, manifestando las perspectivas de una persona, el cual es el entrevistado, con el fin de recopilar datos cualitativos sobre un contexto específico o de un objeto de considerable interés. Por ello, la entrevista estuvo dirigida al alcalde de la municipalidad distrital de Vice, para dar respuesta a las preguntas de la investigación y complementar los datos recabados de la encuesta.

En cuanto a los procedimientos, el primer instrumento aplicado es el cuestionario, conformado por 23 interrogantes, en el cual se elaboró una pregunta por indicador de acuerdo a las variables de estudio mejora continua y gestión municipal. De igual manera, estuvo dirigido a los trabajadores de la institución pública. También, el presente cuestionario fue medido por la escala Likert y estuvo compuesto por valores del 1 al 5 como (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo, ni desacuerdo, (4) de acuerdo, (5) totalmente de acuerdo. Asimismo, fue validado por tres maestros con especialidad de la

Universidad César Vallejo, con el fin de garantizar la calidad en el diseño del instrumento y a su vez, midiendo el nivel de confiabilidad por el alfa de Cronbach, el cual fue mayor a 0.7, para asegurar la coherencia y nivel de precisión en el estudio. Por último, el cuestionario tuvo una duración de 10 minutos aproximadamente.

El segundo instrumento es la guía de entrevista, integrado por 18 preguntas abiertas, teniendo en cuenta los indicadores de las variables con la intención de contar con mayor información para analizar. Asimismo, fue validada por los docentes de la Universidad César Vallejo para garantizar la planificación y objetividad de las preguntas, considerando las variables de estudio. Por lo que, la guía de entrevista aplicada al alcalde fue concienzuda, minuciosa y detallada. Además, tuvo una duración de una hora aproximadamente.

Referente al procedimiento empleado, al inicio del estudio se redactó una carta de presentación con los datos académicos y personales de las investigadoras, dirigida al alcalde de la Municipalidad Distrital de Vice; el Lic. José Luis Eche Calderón, con el fin de que conozca la investigación y brinde la respectiva autorización por medio de un documento. Después de ello, se aplicará el cuestionario de forma presencial a los trabajadores de las áreas funcionales del municipio, siendo posible obtener mejores resultados para la investigación. Del mismo modo, el cuestionario fue aplicado a los servidores municipales en horarios de la mañana entre 8:00 am hasta las 12:00 am, debido a que en este horario los trabajadores municipales tienen menor carga de trabajo en comparación al resto del día. Por otro lado, la entrevista fue grabada y realizada en coordinación con los horarios disponibles del alcalde. Asimismo, cabe destacar que toda información obtenida fue confidencial y solo de uso académico para resolver una problemática social.

En cuanto a la información obtenida por el cuestionario, está fue procesada por uno de los programas de Microsoft; Excel, el cual ordenó todas las respuestas de los encuestados, tomando en cuenta las dimensiones de cada variable, con la finalidad de trasladar de manera organizada la información al programa estadístico SPSS versión 27. En este último, se colocó la escala, a la que pertenece la información, en este caso ordinal y se redactó los puntajes establecidos de acuerdo a la escala de Likert, para posteriormente obtener las seis tablas descriptivas, con los porcentajes y frecuencias determinantes para la investigación, representando cada uno de los objetivos tanto específicos como general. Adicionalmente, la

información cualitativa obtenida por la guía de entrevista fue examinada mediante un resumen, para después redactar un informe, en el que se clasifique cada respuesta del alcalde, de acuerdo a los objetivos de la indagación, añadiendo la crítica de las autoras.

En lo que refiere a los aspectos éticos, el estudio tomó en cuenta las buenas prácticas respetando el código de ética de la Universidad César Vallejo, pues se elaboró con probidad y se consideró los principios y valores morales, ya que todos los datos obtenidos fueron anónimos y no se recopiló información personal de los participantes, ni tampoco cualquier otra que pueda perjudicar la integridad de los ciudadanos o de la entidad. Asimismo, el título de la investigación fue original y propio de las autoras, al igual que todo lo redactado en cada capítulo del proyecto, siendo respaldado por una declaración de autenticidad. De manera similar, la información publicada de distintos autores, fue extraída de revistas indexadas de carácter prestigioso, y de libros y tesis publicados en repositorios institucionales confiables. Además, de cumplir con lo propuesto por normas Apa séptima edición, al igual que el formato de las referencias, las cuales se establecieron en orden alfabético para una mejor organización.

III. RESULTADOS

3.1. Informe de aplicación de cuestionario

A continuación, se presentan las tablas descriptivas de manera ordenada, teniendo en cuenta los objetivos de la investigación, con el fin de interpretar y analizar cada una de ellas y exponer los resultados recopilados que evidencian la problemática en cuestión. Cabe recalcar, que esta información ha sido obtenida mediante el cuestionario aplicado a los 97 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad Distrital de Vice.

3.1.1. Objetivo específico 1: Identificar las características de la planificación de la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.

Tabla 1

Resultados descriptivos sobre las características de la planificación

Planificación	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La planificación actual está permitiendo alcanzar las metas de la entidad.	5	5.2%	37	38.1%	33	34%	16	16.5%	6	6.2%	97	100%
Las metas de la entidad han sido difundidas correctamente al personal.	5	5.2%	27	27.8%	40	41.2%	20	20.6%	5	5.2%	97	100%
Los objetivos establecidos contribuyen a la mejora continua institucional.	12	12.4%	40	41.2%	24	24.7%	15	15.5%	6	6.2%	97	100%
Los objetivos de la institución son precisos, claros y alcanzables.	7	7.2%	38	39.2%	23	23.7%	23	23.7%	6	6.2%	97	100%
Las acciones estratégicas planteadas brindan un importante soporte institucional.	6	6.2%	36	37.1%	32	33%	16	16.5%	7	7.2%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

La tabla 1 muestra que, de los 97 colaboradores encuestados, el 38.1 % señala estar de acuerdo con la planificación del municipio, debido a que permite alcanzar las metas. Asimismo, el 41.2 % menciona estar ni de acuerdo ni desacuerdo con respecto a la difusión de las metas al personal. De igual manera, el 41.2% indican estar de acuerdo con los objetivos planteados, pues aportan a la mejora continua de la institución. Por otro lado, el 39.2 % manifiesta estar de acuerdo en cuanto a la precisión, claridad y viabilidad de los objetivos, sin embargo, un 23.7 % se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo y en desacuerdo, sumando ellos un porcentaje mayor en comparación al primero. Finalmente, un 37.1 % está de acuerdo en que las acciones estratégicas dan un relevante soporte institucional, pero un 33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 16.5% en desacuerdo y un 7.2% totalmente en desacuerdo, siendo mayor que las respuestas favorables.

De ello, se infiere que los colaboradores están satisfechos con la planificación municipal, no obstante, falta una mayor difusión y claridad de las metas y objetivos respectivamente, al igual que con las acciones estratégicas, ya que esto puede generar que se pierda el enfoque de lo que se quiere alcanzar, debido a que algunos pueden entender o creer que se apunta a tal meta cuando en realidad es a otra. Por lo que, hace falta mejorar el liderazgo municipal tanto del representante principal como de los gerentes o subjefes que son los que se encargan de transmitir los principales fines a los subordinados.

3.1.2. Objetivo específico 2: Determinar el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024

Tabla 2

Resultados descriptivos sobre el compromiso laboral

Compromiso Laboral	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Los trabajadores realizan sus actividades diarias de manera eficiente.	5	5.2%	30	30.9%	30	30.9%	21	21.6%	11	11.3%	97	100%
La actitud laboral del personal suele ser positiva y aporta favorablemente a la gestión.	13	13.4%	24	24.7%	27	27.8%	24	24.7%	9	9.3%	97	100%
La municipalidad suele realizar estrategias para evitar el absentismo laboral.	5	5.2%	27	27.8%	34	35.1%	21	21.6%	10	10.3%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

La tabla 2, indica que el 30.9% de los colaboradores está de acuerdo en que realizan las actividades diarias eficientemente, pero un mismo porcentaje precisan que no están ni de acuerdo, ni desacuerdo y un 21.6% destacan estar en desacuerdo. De igual forma, un 27.8% está ni de acuerdo ni desacuerdo con referente a la actitud laboral positiva. Por último, un 35.1% se encuentra ni de acuerdo, ni desacuerdo con las estrategias que realiza la municipalidad para evitar el absentismo laboral.

Estas respuestas muestran que el talento humano considera que no todos están totalmente comprometidos, ya sea por algo que vieron, escucharon o simplemente percibieron que no todos están trabajando con eficiencia y con una buena actitud laboral. Esto también puede depender del área en el que se encuentran los colaboradores, pues cada una de estas trabaja y realiza actividades diferentes. En lo que refiere, a las estrategias de absentismo laboral es razonable que el personal no califique con una ponderación alta debido a que no existen

estrategias directamente enfocadas a ello.

3.1.3. Objetivo específico 3: Describir el control de gestión en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.

Tabla 3

Resultados descriptivos sobre el control de gestión

Control de Gestión	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La institución aplica mecanismos de control para evaluar el nivel de desempeño laboral.	1	1%	27	27.8%	34	35.1%	29	29.9%	6	6.2%	97	100%
La entidad suele evaluar la capacidad de servicio de los trabajadores.	1	1%	31	32%	33	34%	24	24.7%	8	8.2%	97	100%
Los trabajadores poseen una adecuada capacidad de servicio frente a los usuarios.	4	4.1%	35	36.1%	30	30.9	21	21.6%	7	7.2%	97	100%
La municipalidad aplica estrategias enfocadas a mejorar la satisfacción de los usuarios	4	4.1%	32	33%	28	28.9%	28	28.9%	5	5.2%	97	100%
Los trabajadores municipales realizan sus actividades orientadas en la satisfacción del usuario.	6	6.2%	44	45.4%	25	25.8	19	19.6%	3	3.1%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

La tabla 3, señala que el 35.1 % de colaboradores están ni de acuerdo ni desacuerdo con los mecanismos de control que emplea la entidad para evaluar el desempeño del personal. El 34 % manifiestan estar ni de acuerdo ni desacuerdo con la evaluación de la capacidad de servicio a los trabajadores. El 36.1 % informan que están de acuerdo con la capacidad de servicio que ofrecen a los usuarios. El 33% reportan estar de acuerdo con las estrategias que realiza la municipalidad basada en la satisfacción de los usuarios y un 28.9% está ni de acuerdo, ni desacuerdo y en desacuerdo. Finalmente, el 45.4% está de acuerdo con que las actividades de los servidores municipales están enfocadas en la satisfacción del usuario.

Por ello, se deduce que los trabajadores perciben que los mecanismos de control de la municipalidad no son eficaces, ya que sienten que no se está realizando una adecuada evaluación del desempeño del trabajador, al igual que en la capacidad de servicio. Esto se debe a que la responsabilidad de estas acciones recae en una sola área que es la del personal, misma que realiza diversas funciones y no logra abastecerse. A pesar de ello, el personal considera que están brindando un adecuado servicio, por el conocimiento empírico que posee. En lo que concierne, a las estrategias de satisfacción al usuario que realiza el municipio existe un porcentaje alto que no está conforme, porque no hay capacitaciones enfocadas directamente a esto, sin embargo, cada capacitación laboral tiene de manera implícita ofrecer una mejor capacidad de servicio.

3.1.4. Objetivo específico 4: Definir el desarrollo de la dirección administrativa en la Municipalidad Distrital de Vice.

Tabla 4

Resultados descriptivos sobre el desarrollo de la dirección administrativa

Dirección Administrativa	Escala de alternativas										Σ Total	
	(5)		(4)		(3)		(2)		(1)			
	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Ni de acuerdo, ni desacuerdo		En Desacuerdo		Totalmente desacuerdo		N°	%
El actual liderazgo influye oportunamente en las áreas municipales.	6	6.2%	37	38.1%	27	27.8%	17	17.5%	10	10.3%	97	100%
La municipalidad motiva a los trabajadores a realizar una mejor gestión.	6	6.2%	28	28.9%	35	36.1%	16	16.5%	12	12.4%	97	100%
Hay buena comunicación entre los trabajadores.	7	7.2%	25	25.8%	35	36.1%	21	21.6%	9	9.3%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

En la tabla 4, se evidencia que el 38.1 % está de acuerdo con el liderazgo y un 27.8 % está ni de acuerdo, ni desacuerdo. Asimismo, un 36.1 % se encuentra ni de acuerdo, ni desacuerdo con la motivación que realiza la municipalidad a los

trabajadores, pero un 28.9 % está de acuerdo. De igual forma, un 36.1 % señala estar ni de acuerdo, ni desacuerdo con la comunicación entre el personal y un 25.8 % está de acuerdo.

De lo anterior, se presume que al liderazgo le falta ser potenciado para que todo el personal se sienta satisfecho. En lo que respecta, a la motivación y comunicación, generalmente las instituciones públicas no suelen aplicar estrategias, es por ello que el personal no puede emitir una respuesta un poco más certera, por lo que cada uno la suele interpretar de acuerdo a las relaciones y trato diario que tienen entre compañeros de trabajo de manera diaria. No obstante, sería ideal que el área de personal pueda realizar actividades para fortalecer estos ítems.

3.1.5. Objetivo específico 5: Analizar la manera en que se presenta la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.

Tabla 5

Resultados descriptivos sobre la transparencia pública

Transparencia Pública	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalmente desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Usted y el resto del equipo de trabajo municipal ofrece un acceso a la información rápido a los usuarios.	16	16.5%	31	32.0%	18	18.6%	24	24.7%	8	8.2%	97	100%
Los trabajadores emplean medios digitales para ofrecer un rápido acceso de información al público.	8	8.2%	37	38.1%	20	20.6%	26	26.8%	6	6.2%	97	100%
Los trabajadores emplean de manera óptima los recursos de la institución.	5	5.2%	28	28.9%	28	28.9%	28	28.9%	8	8.2%	97	100%
Los trabajadores cumplen y respetan las normas de la institución.	10	10.3%	28	28.9%	24	24.7%	28	28.9%	7	7.2%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

En la tabla 5, se indica que el 32 % está de acuerdo con brindar de manera rápida la información a los usuarios. De igual forma, el 38.1% evidencia estar de acuerdo en que el personal utiliza herramientas digitales al momento de proporcionar acceso a la data pública. El 28.9 % de los trabajadores señalan estar de acuerdo, ni de acuerdo, ni en desacuerdo y en desacuerdo con respecto al uso de recursos públicos y el 28.9% están de acuerdo y en desacuerdo con respecto al cumplimiento y respeto de las normas de la entidad.

De acuerdo a ello, se puede inferir que los colaboradores brindan la información de manera rápida e informan a los usuarios a través de sus plataformas digitales, ya que la municipalidad de Vice cuenta con una página institucional y redes sociales. En lo que concierne al manejo de recursos existe discrepancias, pues algunos servidores municipales creen que se emplea eficientemente y otros no, evidenciando debilidades para la gestión. Asimismo, no todo el personal considera que se llevan a cabo las normas de la institución, lo cual es perjudicial si se quiere mejorar de manera continua en la institución.

3.1.6. Objetivo específico 6: Identificar el desarrollo de la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.

Tabla 6

Resultados descriptivos sobre la participación ciudadana

Participación Ciudadana	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El número de propuestas presentadas por la ciudadana influye en la gestión municipal.	8	8.2%	35	36.1%	25	25.8%	19	19.6%	10	10.3%	97	100%
Los ciudadanos cuentan con una responsabilidad cívica activa en el municipio.	4	4.1%	28	28.9%	32	33.0%	21	21.6%	12	12.4%	97	100%
La entidad y los trabajadores fomentan el presupuesto participativo a los ciudadanos de Vice.	17	17.5%	30	30.9%	22	22.7%	17	17.5%	11	11.3%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

En la tabla 6, se puede apreciar que el 36.1 % del talento humano manifiesta que la cantidad de propuestas que presenta la población influye en la gestión del municipio. El 33 % mencionan estar ni de acuerdo, ni desacuerdo en relación a la responsabilidad cívica activa por parte de los ciudadanos, aunque un 28.9 % indicaron estar de acuerdo. De la misma manera, el 30.9% está de acuerdo en que el municipio y el recurso humano propician el presupuesto participativo.

Por lo expuesto, se evidencia que las propuestas de los ciudadanos son tomadas en cuenta en el desarrollo de la gestión municipal, generando un gran impacto en el distrito. Por otra parte, se puede identificar que no todos los ciudadanos de Vice presentan una responsabilidad cívica, pero sí una parte, lo cual permite que se desarrollen más proyectos enfocados en sus necesidades. Además, existe un adecuado fomento del presupuesto participativo, contribuyendo positivamente a que se puedan satisfacer las exigencias de los ciudadanos y mejorando la calidad de vida.

3.1.7. Objetivo específico 7: Analizar estrategias de mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024

Tabla 7

Resultados descriptivos sobre la mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal

Mejora continua Gestión Municipal	Escala de alternativas										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Ni de acuerdo, ni desacuerdo		(2) En Desacuerdo		(1) Totalment e desacuerd o			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Planificación	6	6.2%	37	38.1%	32	33.0%	21	21.6%	1	1%	97	100%
Compromiso laboral	8	8.2%	27	27.8%	29	29.9%	31	32.0%	2	2.1%	97	100%
Control de gestión	3	3.1%	30	30.9%	37	38.1%	27	27.8%	0	0%	97	100%
Dirección administrativa	1	1.0%	34	35.1%	31	32.0%	25	25.8%	6	6.2%	97	100%
Transparencia pública	9	9.3%	32	33.0%	32	33.0%	24	24.7%	0	0.0%	97	100%
Participación ciudadana	4	4.1%	38	39.2%	25	25.8%	25	25.8%	5	5.2%	97	100%

Nota. Encuesta aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Vice

En la tabla 7, se aprecian los ponderados generales de acuerdo a las dimensiones de ambas variables; mejora continua y gestión municipal, identificando que el 38.1 % de los colaboradores está de acuerdo con la planificación, el 32 % está en desacuerdo con el compromiso laboral, el 38.1% está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con el control de gestión, el 35 % está de acuerdo con la dirección administrativa, el 33% está de acuerdo y ni de acuerdo, ni en desacuerdo en lo que refiere a la transparencia pública. Finalmente, el 39.2 % está de acuerdo con la participación ciudadana.

Por tal, se puede concluir que el ítem que requiere de una mayor atención es el del compromiso laboral, pues es el que tiene un mayor porcentaje desaprobatorio y puede generar problemas en la gestión, obstaculizando la mejora continua y retrasando la gestión municipal. Igualmente, muchos de los trabajadores no ven definido y arraigado la dimensión de control de gestión en el municipio, por lo que la evaluación y control interno no sería el idóneo. En última instancia, es necesario continuar mejorando la transparencia pública, porque no se encuentra establecida completamente, a pesar que es sumamente relevante, ya que propicia un mayor grado de confiabilidad.

3.2. Informe de aplicación de guía de entrevista

La guía de entrevista fue aplicada al alcalde del distrito de Vice, el Lic. José Luis Eche Calderón, de manera íntegra y respetuosa, con el fin de recopilar más información de la gestión en el municipio y la mejora continua.

En la variable mejora continua, el alcalde menciona que una de las metas más importantes en su gestión es la eficiente inversión del recurso presupuestal, detallando que el año pasado han tenido el primer lugar en inversión representado por un 68 %. Por lo que, el alcalde y sus colaboradores se encuentran enfocados en conservar esta posición y continuar mejorando su porcentaje de inversión. A pesar de que, este índice no es tan alto, es dable para ser el primer año de gobierno, ya que es un partido nuevo que está en una etapa de aprendizaje. Además, en comparación a los demás distritos, esta gestión cumple con una ejecución de inversión mayor a la mitad del monto y esto se debe al trabajo de todo el equipo.

Asimismo, para alcanzar esta meta, el alcalde destaca como objetivos específicos el fomento del presupuesto participativo y el desarrollo de capacidades

de los ciudadanos por medio de talleres de emprendimiento, promoción del deporte, educación y entretenimiento. En cuanto, a las acciones estratégicas, el alcalde destaca que, debido a la falta de un teniente gobernador en el municipio, las principales acciones han sido reforzar los agentes municipales, pues ellos son los encargados de representar, coordinar y ordenar las ideas de los ciudadanos, al igual que cumplir con ciertos requisitos necesarios para cada proyecto. Debido a ello, se evidencia la apropiada capacidad de gestión que tiene el alcalde, sin embargo, el no contar con un teniente gobernador, ha desequilibrado las funciones de los agentes municipales, quienes han tenido que asumir esas responsabilidades, permitiendo que los objetivos específicos sean más difíciles de cumplir y por ende la meta principal.

Por otro lado, el alcalde precisa que el municipio se asegura de promover la eficiencia del personal a través de las capacitaciones, se procura que la gente este capacitada y añade que debe existir una evaluación del rendimiento, sin embargo, considera que la gestión pública es demasiado burocrática, porque para atender una determinada situación se requiere de 10 o 12 vistos y esto ya está establecido para evitar la corrupción.

Además, el alcalde señala que la actitud laboral del talento humano es de aprendizaje acompañada de la responsabilidad de gestión para cumplir la meta y alcanzar un 70 % o 75 % en la ejecución de inversión. Cabe resaltar, que el equipo municipal está integrado por jóvenes que no piensan apropiarse del cargo, más bien saben que al terminar la gestión van a entregar esa responsabilidad sin ningún problema al siguiente gobernante. De igual manera, el alcalde comenta que, no existe una alta tasa de absentismo laboral y admira que hay personal que labora los fines de semana, feriados o incluso enfermos; sobre todo el recurso humano de los programas sociales como lo es el Sisfoh y los del área de imagen. Es por ello, que son muy pocas las ocasiones en que el equipo llegue a faltar, aunque el personal nombrado no tiene este pensamiento debido a la seguridad que tienen del puesto de trabajo. Con ello, se puede rescatar que la mayor parte del equipo del alcalde está esforzándose, mostrando una conveniente actitud en el trabajo, sin embargo, es complicado que el personal nombrado pueda seguir el mismo ritmo.

El lic. Eche Calderón, también menciona que, la institución evalúa el nivel de desempeño laboral por medio de la satisfacción del cliente, la buena atención y la calidad de servicio. Asimismo, resalta que es más complicado alcanzar la

satisfacción del usuario en el sector público, en comparación al sector privado. No obstante, el personal ha logrado incrementar el número de beneficiarios del programa pensión 65, a 149 beneficiarios, de las 20 a 50 personas que estaban registradas, lo que indica que se está incluyendo a casi toda la población adulta de Vice. Esto sugiere que, a mayores ciudadanos inscritos en los programas, mayor es el desempeño laboral del municipio, ya que están cumpliendo con las actividades.

El alcalde también refiere que, aunque no exista un taller de técnicas en atención al cliente, las capacitaciones que se realizan garantizan que el personal realice apropiadamente su trabajo, permitiendo que se cumpla con lo prometido y de manera implícita, el usuario logró sentirse satisfecho. En cuanto a, la evaluación de la capacidad de servicio del talento humano, el alcalde indica que está se mide mediante las actividades, lo que quiere decir que si una actividad, ya sea por el día del maestro, campesino, pescador, aniversario de la institución u otro evento en particular, si se cumple con el objetivo, aforo requerido, hay una buena atención, garantizan incentivos a los ciudadanos. Esto, se verá reflejado en la aceptación y participación de la gente, es por ello que cada gerencia está obligada a cumplir con ello. Según lo mencionado, se puede evidenciar que no hay indicadores para medir la capacidad de servicio al usuario, pero tratan de deducirlo de manera rudimentaria por medio de las reacciones de los ciudadanos.

Con respecto, a las acciones que se realizan para asegurar la satisfacción del usuario, el alcalde informa que son las capacitaciones y las conversaciones con los gerentes sobre las metas a cumplir, temas de motivación y liderazgo. De igual forma, añade que algunos de los trabajadores, ya tienen experiencia en gestión pública y por ende, contribuyen a satisfacer a los usuarios. De acuerdo a ello, falta establecer indicadores no solo de desempeño laboral, sino también de capacidad de servicio y satisfacción al usuario, pues es elemental que se lleven a cabo más estrategias porque ese es fin del municipio priorizar el desarrollo y satisfacción de las necesidades de la población. La gestión municipal, no solo debe estar enfocada en habilidades duras, sino también en las blandas.

En lo que concierne a la segunda variable, el alcalde señala que las características que presenta el liderazgo son esencia y una visión política sumado a un pensamiento, que pretende crear un ambiente social y político capaz de brindar oportunidades y apoyo. Asimismo, según el licenciado, la motivación que emplea es de tipo inspiracional, debido a que constantemente menciona a los colaboradores,

que en el futuro ellos pueden llegar a ser líderes y ayudar a otras personas. Además, recalca que la capacitación laboral no es suficiente como una estrategia de motivación. Por lo que, se puede concluir que el liderazgo y la motivación son puntos importantes para el alcalde, por lo que es necesario que se asegure que sean transmitidos desde su mismo enfoque a todos los trabajadores. A pesar de ello, en la motivación hacen faltan más actividades y estrategias.

En lo que corresponde, a la comunicación que el líder político tiene con los colaboradores; está es de un trato amable, no prefiere formalismos, sino al contrario conversar, compartir y cuidarse entre los miembros del equipo, con el objetivo de crear momentos memorables. Por otro lado, el alcalde añade que los medios de información del municipio, son dos uno legal-normativo que es la página institucional y el otro las redes sociales, e incluso como un medio secundario suelen emplear la radio. En relación al manejo de recursos públicos, el alcalde informa que al inicio fue difícil porque no contaban con herramientas de gestión actualizadas por parte del gobierno anterior y el personal nombrado no ayudaba mucho. Sin embargo, esto se logró actualizar y a su vez escoger el personal idóneo según el perfil de cada puesto, es por ello que Vice se ha logrado posicionar en un primer lugar en el manejo del presupuesto. De ello, se puede inferir que, existe un nivel de comunicación y difusión de información regular, que puede mejorar. Aunque este último puede ser reforzado, ya que hay personas en los caseríos, que, si bien pueden contar con un dispositivo móvil para informarse, hay otras que no o usualmente emplean el dispositivo móvil para gestiones básicas. En cuanto a los inconvenientes al inicio del gobierno, estos han sido superados, claro que ha tomado un tiempo de adaptación y actualización de información, lo cual ha ocasionado que se pierda tiempo valioso en el primer año de gobierno.

En lo que refiere al cumplimiento de normas en la institución el alcalde señala que se garantiza por el órgano de control interno que los visita cada dos meses y por el área de personal, la cual actualmente no cuenta con el apoyo de una directiva a diferencia de otras áreas, pero se está gestionando. Esto demuestra que hace falta una mayor evaluación, pues las que existen son limitadas y necesitan ser reforzadas, sobre todo el área de personal, la cual suele contar con una gran demanda de actividades y requiere de manera inmediata una directiva con fin de tener una óptima evaluación y control del personal.

Por otro lado, el alcalde manifiesta que el municipio promueve la presentación

de propuestas por medio de talleres y del presupuesto participativo. De esta manera, ya se saben los proyectos que se realizarán este año y el otro. Además, destaca que por primera vez se va a invertir en un asentamiento humano nuevo y en otros tres que necesitan mejorar los servicios básicos. Asimismo, el alcalde recalca que este año han surgido bastantes propuestas por parte de los ciudadanos, destacando que en el año 2023 se realizaron 21 obras y faltaron cumplir 20, las cuales han pasado para este año, teniendo un total de 41 obras en el 2024. Por tal motivo, se indica que la población participa en la gestión municipal y la institución propicia un ambiente apropiado para que los ciudadanos presenten propuestas.

De igual manera, menciona que en el distrito existe una responsabilidad cívica activa, se suele escuchar el himno nacional y distrital de manera continua y los días domingos en la plaza de armas se realizan reconocimientos. Otro punto que menciona el alcalde es el manejo del presupuesto participativo, el cual se fomenta con ayuda de los agentes municipales y con ellos se procede a realizar las respectivas diligencias internas, reuniones y difusión de información con los ciudadanos teniendo en cuenta el proyecto que se piensa llevar a cabo. Concluyendo, que la población de Vice está comprometida con el distrito y que los agentes municipales juegan un rol importante en la conexión entre municipio y ciudadano.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo al primer objetivo específico, Identificar las características de la planificación de la municipalidad distrital de Vice, 2024. Ammons y Roenigk (2021) señalan que al momento de realizar la planificación se deben diseñar de manera estratégica las metas y acciones para enfrentar eficientemente las amenazas futuras. Contribuyendo a este aporte, Ventura (2022) menciona que al momento de llevar a cabo una propuesta en la gestión municipal uno de los pasos administrativos es la planificación. Referente a esta misma dimensión, en los resultados de la presente investigación se dio a conocer que el 41.2 % y 33% está ni de acuerdo, ni desacuerdo con la transmisión de las metas y acciones estratégicas respectivamente. Según, el alcalde esto se debe a que el año pasado se retiró el teniente gobernador del municipio, por lo que se ha tenido que potenciar la participación de los agentes municipales, para que asuman este rol. Por lo que se puede inferir, que la falta de uno de los representantes del municipio, el cual contribuía efectivamente a la comunicación entre ciudadanía y gobierno ha generado un desequilibrio en la planificación existente, generando cambios de último momento que ocasionaron dudas en los trabajadores.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, determinar el compromiso laboral en la municipalidad distrital de Vice, 2024. Rodgers (2020) afirma que, para brindar un servicio de calidad en el sector gubernamental, es necesario una cultura de mejora continua y de un perenne compromiso laboral por parte del talento humano, coincidiendo con el aporte de Delgado y Sánchez (2022) quienes manifiestan que para llevar adelante un plan de mejora continua es elemental el compromiso y actitud del líder respaldado por todo el equipo. Teniendo en cuenta estas contribuciones, se obtuvo que el 27.8% está ni de acuerdo, ni desacuerdo respecto a la actitud laboral positiva de los trabajadores y un 35.1% está ni de acuerdo, ni desacuerdo con las estrategias que lleva a cabo el municipio para impedir el absentismo laboral. Con respecto a este último apartado, el alcalde informo que no existen estrategias, es por ello que los colaboradores no están conforme. A pesar de esto, las faltas del personal son mínimas y se esfuerzan por mejorar la actitud. De esto se deduce, que es necesario que el municipio contribuya a implementar acciones que potencien, la

actitud de los trabajadores y a su vez los motiven con el fin de mejorar el compromiso laboral, pues de acuerdo a los autores mencionados es importante para contribuir a la mejora continua.

Según el tercer objetivo específico, describir el control de gestión en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024. Kraft y Furlong (2020) indicaron que el control de gestión es primordial para garantizar el cumplimiento de las metas de la entidad, pues permite identificar los puntos de congestión para eliminarlo y así lograr los objetivos, concordando con Irigoin (2021) el cual destaca que una conveniente gestión de control contribuye satisfactoriamente a la mejora continua. En base a lo relevante que es esta dimensión; en el estudio se obtuvo que el 35.1 % del personal está ni de acuerdo ni desacuerdo con los mecanismos de control que utiliza la municipalidad y el 34 % está ni de acuerdo, ni desacuerdo con la evaluación de la capacidad de servicio de los trabajadores, lo cual se justifica con lo que menciona el alcalde, pues en el municipio no hay indicadores para evaluar este último ítem y los mecanismos empleados son empíricos y básicos. Por lo que, no existe un óptimo control de gestión en el municipio que propicie la mejora continua, evidenciando que no hay una pertinente evaluación capaz de verificar las actividades, con el fin de que éstas se cumplan, al igual que lograr identificar aquellas acciones que requieran de una modificación o actualización.

Con respecto al cuarto objetivo específico, definir el desarrollo de la dirección administrativa en la municipalidad distrital de Vice. Escobedo y Segovia (2021) aportan que una apropiada dirección administrativa produce un mayor grado de confianza y motivación al personal en las instituciones públicas, del mismo modo, Escobedo y Segovia (2021) muestran conformidad con lo anterior, ya que refieren que esta dimensión es sustancial para mejorar el liderazgo y motivación contribuyendo alcanzar el éxito. Sin embargo, los resultados arrojaron que el 36.1 % del talento humano está ni de acuerdo, ni desacuerdo con la motivación y comunicación del municipio, pero hay un 38.1 % de acuerdo con liderazgo y esto es porque no existen estrategias que lo refuercen, pues según el alcalde la motivación es solo de carácter inspiracional y las capacitaciones técnicas que se brindan no son suficientes, con respecto a la comunicación interna se procura que sea sin burocracia. En función a ello, se define que existe una débil dirección administrativa en el municipio, debido a que no se suelen diseñar

estrategias enfocadas exclusivamente en la motivación y comunicación, a pesar de que fomentan un mayor desarrollo municipal y progreso, pero esto no solo ocurre en el presente municipio, sino que a nivel de gobierno en los recursos que se destinan no mencionan el desarrollo de este ítem, esperando que surjan de manera empírica, lo cual es un error.

En lo que refiere al quinto objetivo específico, analizar la manera en que se presenta la transparencia pública en la municipalidad distrital de Vice, 2024. Fernández et al. (2022) aportan que la transparencia en el sector gubernamental es ideal porque muestra los avances que viene gestionando el gobierno, publicando data veraz, objetiva y disponible para todos; lo cual es respaldado en el estudio de Pérez (2022) quién menciona que esta dimensión genera una mayor seguridad y confianza en los ciudadanos. Es por ello que, el 32 % de los colaboradores del municipio indicaron estar de acuerdo en la entrega de información rápida a los usuarios, no obstante, el 28.9 % del recurso humano está ni de acuerdo, ni desacuerdo y en desacuerdo con el empleo de los recursos públicos; coincidiendo con las respuestas del alcalde, el cual manifiesta que la información del municipio es brindada por la página institucional y por las redes sociales incluso por radio; por ende existe un rápido acceso a la información. En lo que respecta a los recursos públicos se ha tenido complicación con la entrega de cargo del gobierno anterior, causando un mayor esfuerzo para poder gestionar lo pendiente y acoplarlo al nuevo gobierno. Por tal motivo, se infiere que en la municipalidad se trabaja con transparencia, a través de la difusión de información, sin embargo, como es un nuevo gobierno y partido político joven, el primer año de gobierno ha sido duro por las condiciones en que se encontró el municipio, afectando duramente la gestión como el manejo de los recursos públicos. A pesar de esta situación, se está aprendiendo a realizar un óptimo uso de ello.

En lo que corresponde al sexto objetivo específico, identificar el desarrollo de la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024. Davidson (2022) requiere que para contribuir a la mejora continua en el sector público es crucial la participación ciudadana, ya que con ella se logra fortalecer los procesos y tener una efectiva gestión, de igual manera, Velásquez et al. (2021) aportan que esta dimensión favorece de manera significativa al ambiente político, económico y social, impulsando la calidad de vida. Por consiguiente, en los

resultados se halló que el 36.1 % y 28.8% están de acuerdo con la cantidad de propuestas que hacen llegar los ciudadanos y con la gestión del presupuesto participativo respectivamente, aunque no muestran conformidad y disconformidad en cuanto a la responsabilidad cívica ciudadana. Según, lo manifestado por el alcalde esto se debe a que la institución fomenta, a través de talleres la presentación de propuestas y la gestión del presupuesto participativo. Por lo que, los ciudadanos se encuentran presente en el diseño de nuevos proyectos, mostrando un gran compromiso, pero hace falta un mayor cumplimiento de los deberes y responsabilidades cívicas que poseen, como respeto del patrimonio; siendo parte de las acciones estratégicas a realizar para alcanzar el éxito en la gestión municipal.

En lo que respecta al objetivo general; analizar estrategias de mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la municipalidad distrital de Vice, 2024. Evans y Lindsay (2020) aportan que la mejora continua se logra a partir de pequeños cambios fundamentales para la entidad, requiriendo del apoyo de los actores involucrados, por ende, Ventura (2022) deduce que para realizar mejoras en la gestión municipal es necesario incorporar a la ciudadanía en la toma de decisiones y Rodgers (2020) menciona que elemental una cultura basada en la mejora continua para evidenciar resultados positivos. En base a esto, los resultados mostraron que el 39.2% está de acuerdo con la participación de los ciudadanos, el 38.1% está ni de acuerdo ni desacuerdo con el compromiso laboral y el 33 % ni de acuerdo, ni desacuerdo con la transparencia pública. Conforme, al alcalde es porque hay un arduo fomento de la participación ciudadana, pero falta de estrategias que impulsen al trabajador, y aunque hay canales para compartir la información municipal, el manejo de los recursos públicos ha sido lento porque se tuvo que actualizar los proyectos desde cero por el antiguo gobierno. De ello, se infiere que la municipalidad está teniendo una adecuada gestión, no obstante, necesita incorporar nuevas prácticas y hábitos institucionales como también estrategias enfocadas en la dirección administrativa, transparencia, y compromiso laboral, lo cual es lo que necesita reforzar para garantizar el progreso del distrito y la calidad de una vida digna a los ciudadanos.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que los objetivos planteados en la municipalidad distrital de Vice son claros y precisos; las acciones estratégicas contribuyen eficientemente a la gestión, logrando que exista una buena planificación, pues a pesar de los cambios, estos han sido abordados de manera eficiente. Sin duda alguna, el plan de gobierno está bien diseñado, aunque hay una débil difusión de las metas a todos los actores involucrados en la gestión municipal.

Asimismo, se evidenció que los trabajadores del municipio cumplen eficazmente con las actividades diarias y no suelen faltar a la institución. Sin embargo, el municipio no realiza estrategias para fortalecer el involucramiento del personal con la municipalidad ni para mitigar el absentismo laboral. Por lo que, la actitud laboral de cierta parte de los trabajadores no es gratamente favorable, lo que puede generar disturbios entre ellos mismos y sobre todo con los usuarios.

Por otro lado, en la municipalidad distrital de Vice no existen mecanismos para evaluar el nivel de desempeño laboral, la capacidad de servicio de los trabajadores, ni la satisfacción de los usuarios, lo cual es una limitación, porque no se puede identificar de manera específica las deficiencias que se necesitan reforzar, siendo una dificultad para realizar estrategias de mejora continua y potenciar la gestión municipal.

Del mismo modo, en la institución existe un adecuado liderazgo, mismo que influye de forma efectiva en los trabajadores, sin embargo, hay una débil motivación laboral y comunicación, ocasionando que exista una frágil gestión administrativa, pues ante cualquier aumento de estrés o presión los trabajadores pueden perder el flujo de comunicación y el control para manejar pertinentemente una determinada situación.

Además, la municipalidad cuenta con acciones pertinentes que contribuyen favorablemente a la transparencia pública, una de ellas es el uso de las plataformas digitales; las cuales informan a los ciudadanos y a su vez fortalecen la relación entre municipio y población. De esta manera, la institución está logrando que la población confíe en la gestión, no obstante, aún falta mejorar el manejo de los recursos públicos.

De igual manera, la presente entidad cuenta con una activa participación ciudadana, pues la población suele presentar diversas propuestas para mejorar el distrito, involucrándose en el presupuesto participativo y generando un mayor progreso en Vice, sin embargo, presenta un débil involucramiento en la responsabilidad cívica, por lo que hace falta incorporar estrategias referentes a ello.

Finalmente, se concluye que las estrategias de mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal tienen que estar enfocadas en el compromiso laboral, pues los colaboradores son esenciales en cada paso o cambio de la entidad; en control de gestión, ya que es necesario que existan herramientas que permitan medir el trabajo que se viene realizando y de acuerdo a ello realizar una retroalimentación; y en transparencia pública, debido a que es importante que los ciudadanos y empresas privadas conozcan las acciones que realiza la municipalidad.

VI. RECOMENDACIONES

Los responsables de cada área deben realizar reuniones con los trabajadores a su cargo para explicar de manera detallada las metas y acciones estratégicas del municipio; y para garantizar un completo entendimiento, se lleve a cabo una evaluación, y en base a ello se puedan seguir reforzando.

En la misma medida, se debe sensibilizar al personal con respecto al compromiso laboral, a través de talleres. Además, de realizar dinámicas en la oficina una vez por semana como mínimo, para que los trabajadores salgan de la rutina y evidencien que el municipio se preocupa por su integridad física y psicológica, mejorando la actitud frente al área.

De manera similar, es necesario elaborar indicadores sobre el desempeño laboral, capacidad de servicio y satisfacción de los usuarios y a su vez se vuelvan parte de la política del municipio y además sean medidos de manera mensual para que se realice una retroalimentación de ello.

Además, es elemental realizar talleres motivacionales y de comunicación en los cuales estén inmersas las habilidades blandas como técnica para mejorar la convivencia en el trabajo, generando que todos los colaboradores del municipio se conozcan y puedan mejorar sus relaciones interpersonales, comunicándose de manera asertiva para fortalecer la gestión municipal.

Por otro lado, es relevante llevar a cabo capacitaciones referentes al manejo del presupuesto público y a la vez evidenciarlo en las diferentes plataformas digitales, por lo que se debe mantener actualizado el portal de transparencia y las redes sociales, además de capacitar a los ciudadanos para que usen competentemente estos medios y puedan verificar lo que se viene trabajando.

Asimismo, es necesario gestionar a través de la Juveco y asociaciones comunales la difusión de los derechos y sobre todo de los deberes que tienen los ciudadanos con el distrito de Vice, creando una cultura de mejora continua, capaz de proteger la diversidad y ambientes de la zona, lo cual es lo que se necesita reforzar, además de colocar multas o sanciones comunales a aquellas personas que dañen el patrimonio del distrito.

Por último, se debe diseñar un plan de acción, con estrategias basadas en el compromiso laboral, control de gestión, y transparencia pública, en el que desde su diseño se involucre a los colaboradores del municipio y a los ciudadanos; y una vez puesto en marcha se recopile información sobre los cambios que se están manifestando y sea llevado al congreso para que la siguiente gestión lo continúe y lo actualice de acuerdo a los nuevos retos.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R., y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Ed. Carlos Aceituno Huacani.
- Álamo, B. y Pérez, A. (2020). *Participación ciudadana y gobernanza: Materiales para la facilitación*. Ediciones Octaedro.
- Aldea, A. (2021). Influencia del rediseño de los procesos productivos de una empresa de envolturas flexibles basado en la mejora continua. Scielo. Vol(24).http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932021000100007
- Al Nour, M. (2021). *Research Methodology Concise Book*. https://www.researchgate.net/publication/357900836_Research_Methodology_Concise_Book#full-text
- Ammons, D., y Roenigk, D. (2021). *Tools for Decision Making: A Practical Guide for Local Government*. Editorial Routledge.
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. Arias Gonzáles, José Luis. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Editorial Inudi. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3109>
- Blokdyk, G. (2021). *Capacity Management A Complete Guide*. 5starcooks editorial.
- Campaña, T., y Chambi, L. (2022). *Metodologías de ciencia de datos*. Editorial Altaria.
- Canel, M., y Luoma, V. (2020). *The Handbook of Public Sector Communication*. Editorial Wiley-Blackwell.
- Cárdenas, D., Monticolo, D., Muller, L., y Lhoste, P. (2021). Continuous Improvement process model: A Knowledge Management approach. Equipe de Recherche sur les Processus Innovatifs. https://hal.science/hal-03288224/file/CIGI21_Performance-Continuous-Improvement.pdf
- Criales, F. (2019). *La gestión municipal modelo para el desarrollo local en Bolivia*. Editorial. Cebem.
- Davidson, J. (2022). *Uncovering the practices of continuous improvement in local government*. [Tesis doctoral, Universidad de Wollongong].

<https://ro.uow.edu.au/theses1/1570/>

- Delgado, M., y Sánchez, D. (2022). Plan de mejora continua para aumentar la efectividad de la Gerencia Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Provincial de Pataz, 2022. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107619>
- Delgado, E., Bautista, E., y Ruelas, J. (2019). Gestión pública, y gobernabilidad democrática, en la municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión pública*. Vol 5. pg. 2414-4991. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/110/99>
- Dixon, A. (2022). *Practical Guide to it Problem Management*. Editorial Taylor y Francis Group, LLC.
- Dunn, P. (2021) *Scientific Research and Methodology: An introduction to quantitative research and statistics in science, engineering and health*. RStudio, PBC. <https://bookdown.org/pkaldunn/Book/who-can-use-this-book.html>.
- Escobedo, G., Segovia, L. (2021). *Contabilidad y gestión administrativa*. Cengage. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=12314>
- Evans, R., y Lindsay, M. (2020). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10765>
- Fernández, S., Pérez, J., y Galdamez, A. (2022). *Nuevos enfoques sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública*. Editorial Aranzadi.
- Fernández, A. (2022). Los Objetivos del Desarrollo Sostenible en el marco multidimensional del bienestar. *Revista Scielo*. <https://doi.org/10.24275/etypuam/ne/562022/fernandez>
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., y Gully, S. M. (2020). *Organizational behavior: management of people and organizations*. Cengage Learning. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9979>
- Huaire, E., Marquina, R., Horna, V., Llanos, K., Herrera, A., Rodríguez, J., y Villamart, R. (2022). *Tesis fácil el arte de dominar el método científico*. Editorial Analética.
- Irigoin, K. (2021). *Programa de gobierno abierto para la gestión municipal del distrito de San José – Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72057>

- Kalinichenko, L., Urzha, O., Adamskaya., Evstratova, T., Medvedeva, N. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization.
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/1164/1421>
- Kraft, M., y Furlong, S. (2020). Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives. Sage publishing.
- Lameijer , H. Boer , J. Antony y RJMM Does (2023) Continuous improvement implementation models: a reconciliation and holistic metamodel. Vol 34 (11), 1062-1081, DOI:10.1080/09537287.2021.1974114
- López, H., Aquije, M., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., y Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(5), 7278-7301.
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. Desafíos, 2020; 11(1); 25-31.
<https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>.
- Louffat, E., Cossi, L., y Aliaga, R. (2022). Nuevas tendencias en administración del talento humano. Ciudad de México: Cengage, <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=24013>
- Llumingo, M., Gavilánez, C., y Wenseslao, G. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. Revista dilemas contemporáneos. Vol 8 (3), pp.42.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Mehdi, M; Martel, C., Huayta, F., Rómulo, C., y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis.
Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/149>
- Niežurawska-Zajęc., J., Kycia, R, y Niemczynowicz, A. (2023). Managing Generation Z Motivation, Engagement and Loyalty. Editorial Taylor y Francis.
- Niño, V. (2019). Metodología de la investigación. Ediciones de la U.
<http://www.ebooks7-24.com/?il=9546&pg=1>
- Pérez, V. (2022). Oportunidades y limitaciones en la gestión municipal para el desarrollo local: el caso de la Ilustre Municipalidad de Quilicura y la creación

- de la unidad de alianzas externas. [Tesis de maestría, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/187422>
- Polo, R., Bazán, Y., y Sánchez, J. (2020). Mejora continua en el servicio que reciben los usuarios, Dirección Regional Agraria Amazonas, Perú, 2017. Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades, 3(2), 21–29.
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.57>
- Porumbescu, G., Meijer, A., y Grimmelikhuijsen, S. (2022). Government transparency. Editorial Prensa de la Universidad de Cambridge.
<https://doi.org/10.1017/9781108678568>
- Ramlawati, R., Serang, S., Arminas, A., Junaidi, J., y Ready, W. (2023). The role of ethical leadership on employee commitment to the organization: The mediating role of job satisfaction and job engagement. Organizational Psychology, 2023, Vol. 13, No. 1, P. 73–91. DOI: 10.17323/2312
- Raji, R. (2023). Book publication research methodology. Editorial Sage Publications.
- Reyes, Z. (2018). Mejora Continua en Atención al Usuario en la Municipalidad distrital de Perene 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32785/reyes_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodgers, B. (2020). An insight into continuous improvement in the public sector and the impact of employee culture and motivation – 3 Case Studies of the Emergency Services in Scotland. [Tesis doctoral, Heriot- Watt University]
https://www.ros.hw.ac.uk/bitstream/handle/10399/4665/RodgersB_0421_ssSS.pdf?sequence=1
- Rozanov, A., Barannikov, A., Belyaeva, O., y Smirnov, M. (2020). Public Sector Crisis Management. Editorial IntechOpen.
- Ruiz, M. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. Revista Gestión en el tercer Milenio. Vol. 25 - N.º 50 - 2022, pp. 91-100.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285/18979>.
- Sánchez, M., y Córdova, T. (2022). Participación ciudadana en la gestión municipal de Amecameca, México. Revista Opera.
<https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/7871/12635>
- Suárez, I., Siavil, C., y Ronceros, C. (2022). Técnicas e instrumentos de

investigación, Diseño y Validación desde la Perspectiva cuantitativa. Fedupel - Fondo Editorial UPEL.

Thomas, C. (2021). *Research Methodology and Scientific Writing*. Editorial Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-64865-7>

Vayrynen, H., Helander, N., y Jalonen, H. (2023). *Public Innovation and Digital Transformation*. Editorial Routledge.

Schedler, K. (2022). *Elgar Encyclopedia of Public Management*. Edward Elgar Publishing Limited.

Uribe, M. (2021). *Administración estratégica*. Ediciones de la U. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=15770>

Valle, A., Villavicencio, L., y Revilla, D. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación*. Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

Velásquez, V., Villalobos, J. y Marquina, M. (2021). *Participación ciudadana en el Perú. De la A a la Z*. Editorial Konrad-Adenauer-Stiftung e.V. (KAS). <https://www.kas.de/documents/269552/0/Participación+Ciudadana+en+el+Perú.+De+A+a+la+Z+.pdf/eddaaefa-7f19-fce8-88f3-c58a9259640b?version=1.0&t=1640033954326>

Ventura, P. (2022). *Propuesta de gestión municipal para participación de usuarios en una entidad municipal – Piura*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/93322>

Villa, J., y Guaigua, A. (2019). *La gestión municipal una percepción ciudadana en el proceso de descentralización en los gobiernos autónomos descentralizados municipales de la provincia de Tungurahua*. [Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29197>

Walitalo, L., Henrik., K y Broman, G. (2022). *An approach to involve municipal leaders into strategic decision-making for sustainability—A case study*. Vol (4). *Revista Frontier*. doi: 10.3389/frsc.2022.895962

ANEXO 1

Tabla de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora continua	Evans y Lindsay (2020) la mejora continua consiste en realizar avances pequeños pero significativos, de forma progresiva y metódica, siendo frecuentes en un largo periodo de tiempo y requiriendo de la participación total y compromiso de todos los miembros de la organización, para mejorar la calidad de los servicios, procesos o actividades.	La variable mejora continua será medida a través de tres dimensiones, planificación, compromiso laboral, y control de gestión que serán analizadas por un cuestionario y una ficha de observación a los trabajadores y una entrevista al alcalde.	Planificación	Metas	Ordinal
				Objetivos	
				Acciones estratégicas	
			Compromiso laboral	Eficiencia	
				Actitud laboral	
				Absentismo laboral	
			Control de gestión	Nivel de desempeño laboral	
				Capacidad de servicio	
				Satisfacción de los usuarios	
Gestión municipal	Criales (2019) manifiesta que la gestión municipal es un proceso sistémico de gobierno que comprende de una dirección administrativa, manejo de políticas públicas, y toma de decisiones, ejecutadas por el máximo representante, el cual se respalda en la gestión legislativa, participación ciudadana y transparencia, con el fin de alcanzar el desarrollo local.	La variable gestión municipal será medida por tres dimensiones, las cuales son; dirección administrativa, transparencia pública y participación ciudadana que serán analizadas por un cuestionario y una ficha de observación a los trabajadores y una entrevista al alcalde.	Dirección administrativa	Liderazgo	Ordinal
				Motivación	
				Comunicación	
			Transparencia pública	Acceso a la información	
				Gestión de recursos públicos	
				Cumplimiento de normas	
			Participación ciudadana	N° de propuestas ciudadanas	
				Responsabilidad cívica	
				Presupuesto participativo	

Anexo 2. Cuestionario

CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Cordiales saludos, somos alumnas del X ciclo de la carrera de Administración de la Universidad César Vallejo y solicitamos su participación para completar la siguiente encuesta, la cual posee un criterio confidencial, quedamos muy agradecidas por su participación.

Lea a conciencia cada pregunta y marque la alternativa que Ud. considere adecuada de acuerdo a la escala que se presenta a continuación.

Escala de medición consta: Totalmente en desacuerdo (1) - En desacuerdo (2) - Ni de acuerdo ni desacuerdo (3) - De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

CUESTIONARIO					
VARIABLE:					
MEJORA CONTINUA					
Dimensión 01: Planificación	5	4	3	2	1
Metas					
1.-La planificación actual está permitiendo alcanzar las metas de la entidad.					
2.-Las metas de la entidad han sido difundidas correctamente al personal.					
Objetivos					
3.-Los objetivos establecidos contribuyen a la mejora continua institucional.					
4.-Los objetivos de la institución son precisos, claros y alcanzables.					
Acciones Estratégicas					
5.-Las acciones estratégicas planteadas brindan un importante soporte institucional.					
Dimensión 02: Compromiso laboral	5	4	3	2	1
Eficiencia					
6.- Los trabajadores realizan sus actividades diarias de manera eficiente.					
Actitud laboral					
7.- La actitud laboral del personal suele ser positiva y aporta favorablemente a la gestión.					
Absentismo laboral					
8.- La municipalidad suele realizar estrategias para evitar el absentismo laboral.					
Dimensión 03: Control de gestión	5	4	3	2	1
Nivel de desempeño laboral					

9.- La institución aplica mecanismos de control para evaluar el nivel de desempeño laboral.					
Capacidad de Servicio					
10.- La entidad suele evaluar la capacidad de servicio de los trabajadores.					
11.- Los trabajadores poseen una adecuada capacidad de servicio frente a los usuarios.					
Satisfacción a los usuarios					
12.- La municipalidad aplica estrategias enfocadas a mejorar la satisfacción de los usuarios.					
13.- Los trabajadores municipales realizan sus actividades orientadas en la satisfacción del usuario.					
GESTIÓN MUNICIPAL					
Dimensión 01: Dirección administrativa	5	4	3	2	1
Liderazgo					
14.- El actual liderazgo influye oportunamente en las áreas municipales.					
Motivación					
15.- La municipalidad motiva a los trabajadores a realizar una mejor gestión.					
Comunicación					
16.- Hay buena comunicación entre los trabajadores.					
Dimensión 02: Transparencia pública	5	4	3	2	1
Acceso a la información					
17.- Usted y el resto del equipo de trabajo municipal ofrece un acceso a la información rápido a los usuarios.					
18.- Los trabajadores emplean medios digitales para ofrecer un rápido acceso de información al público.					
Gestión de recurso públicos					
19.- Los trabajadores emplean de manera óptima los recursos de la institución.					
Cumplimiento de normas					
20.- Los trabajadores cumplen y respetan las normas de la institución.					
Dimensión 03: Participación ciudadana	5	4	3	2	1
N° de propuestas ciudadanas					
21.- El número de propuestas presentadas por la ciudadana influye en la gestión municipal.					
Responsabilidad cívica					
22.- Los ciudadanos cuentan con una responsabilidad cívica activa en el municipio.					
Presupuesto participativo					
23.- La entidad y los trabajadores fomentan el presupuesto participativo a los ciudadanos de Vice.					

FORMATO DE GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LA VARIABLE “MEJORA CONTINUA PARA EL DESARROLLO DE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICE, SECHURA, PIURA 2024”

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado alcalde, la presente entrevista se realiza en el marco de la investigación titulada; “Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura 2024”, para la cual es de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. Se agradece su apoyo.

ASPECTOS GENERAL

- ENTREVISTADOR (A):
- ENTREVISTADO (A):
- INSTITUCIÓN :

- FECHA: __/__/__
- TIEMPO: __

1. ¿Cuáles son las principales metas que pretende alcanzar en su gestión?
2. ¿Cómo los objetivos están contribuyendo alcanzar las metas planteadas?
3. ¿Qué acciones estratégicas considera de gran relevancia en su gestión?
4. ¿Cómo la institución promueve la eficiencia a sus trabajadores?
5. ¿Cómo es la actitud laboral de sus colaboradores?
6. ¿De qué manera la municipalidad aborda el absentismo laboral?
7. ¿Cómo la municipalidad evalúa el nivel de desempeño laboral a los trabajadores?
8. ¿Se capacita al personal en capacidad de servicio al usuario? Explique
9. ¿Cómo mide la capacidad de servicio de sus trabajadores al usuario?
10. ¿Qué acciones se realizan para garantizar la satisfacción de los usuarios?
11. ¿Cuáles son las principales características del liderazgo que ejerce?
12. ¿Qué estrategias realiza para motivar a sus trabajadores?
13. ¿Cómo es la comunicación que tiene con su personal?
14. ¿A través de qué medios permite el acceso a la información a los usuarios?
15. ¿Cómo garantiza un adecuado manejo de los recursos públicos?
16. ¿Cómo asegura el cumplimiento de normas dentro de la institución?
17. ¿Cómo la municipalidad fomenta la que los ciudadanos presenten propuestas?
18. ¿Cuántas propuestas ciudadanas ha recibido en su gestión y sobre qué?
19. ¿Existe una responsabilidad cívica activa en su distrito? Explique
20. ¿Cómo se maneja el presupuesto participativo en su entidad?

Entrevista aplicada al alcalde, Lic. José Luis Eche Calderón.

1. ¿Cuáles son las principales metas que pretende alcanzar en su gestión?

La meta principal es la asignación, inversión eficiente de todo el recurso presupuestal, ese es el principal objetivo lograr la meta, el año pasado a nivel de provincia tuvimos primer puesto, pero con un porcentaje de 68% de inversión, para este año queremos seguir manteniendo ese objetivo principal, ser eficientes en el gasto, después ya tenemos otros específicos.

2. ¿Cómo los objetivos están contribuyendo alcanzar las metas planteadas?

Ahí ya viene después del objetivo principal vienen los objetivos específicos, por ejemplo creo que más adelante vamos a ver el tema del presupuesto participativo, nosotros establecemos un presupuesto participativo para todos los caseríos los centros poblados los anexos que tenemos los hacemos participar sacamos nuestra acta del presupuesto participativo que se ejecuta el año siguiente, entonces hay el compromiso de que si o si se cumpla con este presupuesto participativo, esto quiere decir que cada pueblo tiene asignado un dinero, nosotros tenemos que invertir ese dinero, pero netamente en lo que es infraestructura, tenemos 21 obras hechas. Hablamos de eso porque es la principal esencia de la municipalidad, recibir el dinero del estado y distribuirlo de tal manera que contribuya al bienestar de la población, a la par de eso no es solo llegar e invertir sino también hay que tener en cuenta que tratamos de desarrollar capacidades de las personas, tanto de los usuarios que están fuera como también aquí adentro. Aquí adentro hay el desarrollo de los jóvenes profesionales de los cuales estamos dando bastante oportunidad y en la parte de usuario externo también el desarrollo de capacidades de nuestra gente con buenos ejemplos las artesanas se capacitaron, se formalizaron y no solamente un grupo, sino muchos grupos. Tenemos asociaciones artesanas, también capacitamos para emprendimiento, las bloqueteras les llaman acá, hay a veces que se hacen pavimentaciones y la colocación de bloquetas, lo cual es una especialización, entre otros como por ejemplo las academias municipales, la embajada municipal, lo que nosotros podamos hacer mediante actividades, talleres, fomento del entretenimiento, apoyo al deporte, educación a la cultura todo eso con lleva a que se vuelva un elemento importante para nosotros y también una inversión, justamente tenemos un área de desarrollo social donde tienen un proyecto específico para este tema, tratamos de nos descuidarnos, no solo hacer obras de cemento y fierro y que quede

ahí. Ahí están los dos parámetros hacer obras, capacitar, preparar y dar oportunidad a las personas, eso con lleva a todo, en el plan de acción hay un montón de objetivos en cada área.

3. ¿Qué acciones estratégicas considera de gran relevancia en su gestión?

En la organización podemos rescatar si nosotros llegamos aquí y tratamos de lanzar el trabajo al pueblo, no sería tan fácil sino tenemos bien el pueblo, organizaciones que nos respeten. El panorama de coyuntura el año pasado aquí no teníamos, teniente gobernador, porque había disposiciones de las prefecturas que se deshabilitaron el año pasado, entonces nosotros vimos la necesidad de reforzar lo con los agentes municipales y ahí está el tema de todo el distrito. Los agentes municipales tienen un factor muy importante porque ellos son los representantes del pueblo, obra o capacitación que íbamos a dar con el agente municipal.

En base a la organización con nuestros agentes municipales podemos coordinar todo, esa es la manera en la que nosotros estamos dando, ya tenemos objetivos claros y entonces también hubo una estrategia, que nos esperen organizados cada recepción, cada lugar y de ahí brindar oportunidades porque en el transcurso de la inversión vienen dos tipos servicios e insumos. Entonces brindar los servicios a los profesionales que están debidamente formalizados también cada vez que llegamos hacer una obra el agente municipal proponer no es igual que disponer. Podemos dar oportunidades no olvidando las cuotas que a veces nos piden como personas con discapacidad, mujeres, además nos hemos visto las caras con sindicatos a veces es complicado trabajar ahí, pero nos hemos quedado mediante los agentes municipales se ha gestionado y a través de las oportunidades que tenemos.

4. ¿Cómo la institución promueve la eficiencia a sus trabajadores?

La eficiencia se da en base a un conocimiento, pero hay dos cosas que acá ya se vive, realidades, ya se hace trabajo real y para nosotros ir mejorando. Siempre debe haber evaluación en cuanto al rendimiento, pero también no se descuida la capacitación y no solamente por parte de la municipalidad, sino también en cada ministerio cada órgano, a veces los órganos de control, de asistencias técnicas que ayudan capacitaciones por parte del estado, del gobierno regional, tratamos que la gente este capacitada, no hay otra lo real, lo que acá se vive la experiencia valiosísima que se tiene porque esto es hacer una maestría, un doctorado en administración. La gestión pública es muy buena porque tiene bastante parámetros, normatividad tienes que ser muy ordenado si quieres hacer bien las cosas, aunque a

veces peca de burocrático situaciones que mucho 10 o 12 vistos para una gestión diferente al sector privado que agarras el celular llamas y ya está una compra o sabes que anda avanzando yo luego te deposito no es así acá nace un requerimiento, una evaluación, luego una resolución recién para que vaya a logística, empezar a invitar a cotizar que hayan ganadores entonces es lo que tiene un poco de debilidad yo creo el sector público, preguntaba porque era así y es porque es un control de corrupción, un control de no hacer las cosas tan equívocamente.

5. ¿Cómo es la actitud laboral de sus colaboradores?

Los colaboradores de la municipalidad de vice son un equipo netamente de jóvenes que están por confianza o están como jefaturas, asistentes y apoyos que hemos venido y que nos vamos a ir en algún momento y acá también encontramos un grupo de nombrado. Es por eso que tenemos un mensaje todos, todos hemos llegado, y todos nos vamos a ir, no hay una intención de quedarnos que se vuelvan nombrados y que no seamos eficientes y la actitud es de aprendizaje y la obligación acompañada incluso de la responsabilidad de hacer las cosas correctamente, lograr la meta, les mencionaba el año pasado hemos llegado el 68 %, este año tenemos pensado un 68 % 70 % o 75 % de inversión, al menos liderar el primer puesto en la provincia es como nos sacamos un primer puesto en el colegio tenemos la obligación de seguir ahí.

6. ¿De qué manera la municipalidad aborda el absentismo laboral?

Les comentaba que casi no hay en los cumpleaños se trabaja en los feriados se trabaja muchas veces no veo tanto excepto uno que otro nombrado, los nombrados de repente por el pensamiento que tienen les da igual el alcalde que este o no este, pero ahí para adelante. Los gerentes y yo me incluyo el día de mi cumpleaños he trabajado, nosotros trabajamos de lunes a domingo, nosotros nos ponemos la camiseta porque tenemos una responsabilidad con el pueblo y políticamente representamos a partidos nacientes del pueblo. El día de ayer, domingo, estuve en el izamiento con unos jóvenes cuando debía estar descansado y me daba con la sorpresa de la dureza de los jóvenes del equipo de desarrollo económico, de los programas sociales y los de imagen, estaban trabajando desde las siete de la mañana armando todo porque a las ocho empezaba la campaña de SISFOH al pueblo de Bécara, entonces cuando deberíamos estar siquiera domingo descansando estamos trabajando y no solamente ese día a veces los sábados hay actividades, los chicos hasta enfermos llegan a trabajar, nosotros damos el ejemplo, tenemos en la

mente cumplir con la gente es la meta. Desde la siete y media de la mañana veo chicos esperando que lleguen los demás, yo me paseo por las áreas, de vez en cuando hay excepciones muy raras para que falten, yo he visto a chicos desde las ocho a nueve de la noche trabajando con tal de ordenar. La gestión pasada no entrego el cargo del área de infraestructura eso fue terrible como nosotros seguíamos con los proyectos, nosotros teníamos que ordenar, eso fue un gran desafío.

7. ¿Cómo la municipalidad evalúa el nivel de desempeño laboral a los trabajadores?

A través de la satisfacción del cliente, a pesar de las múltiples reuniones, tiempos que hay tratamos de cumplir, no podemos dejar de lado la buena atención, la municipalidad tiene que brindar calidad de servicio conocer la idea de satisfacción y es más delicada que en el sector privado, en esa parte tenemos que tener indicadores y metas. El año pasado teníamos 20 a 50 beneficiarios de los programas sociales como pensión 65 y creo que ha sido parte de la necesidad, ahora tenemos 149 beneficiarios para un pueblo que es pequeño esas cantidades son bastante prácticamente todos están recibiendo pensión y de ahí han salido grupos de 7 a 10 de 14. Los visito y eso lo podemos comprobar en la página y esto no queda solo para esta gestión sino de por vida.

8. ¿Se capacita al personal en capacidad de servicio al usuario? Explique

He contado que no hay puntualmente un taller de técnicas de atención al cliente lo que hay son un montón de capacitaciones en el RUC, SISFOH, como asegurar un correcto requerimiento, pero en el fondo tiene que ver por ejemplo si nosotros hacemos algo correcto, atendemos adecuadamente cumplimos con lo prometido de manera automática el usuario se va a sentirse satisfecho al final se cumple el objetivo pero no tenemos la forma del camino de atención al cliente clásico, pero igual de manera empírica todos son jóvenes y ayudan.

9. ¿Cómo mide la capacidad de servicio de sus trabajadores al usuario?

La capacidad de servicio se mide a través de las actividades, si en una actividad llega gente esos son indicadores, por ejemplo, un homenaje al profesor en el auditorio, yo veo que hay 20 personas entonces digo algo está fallando, pero si veo 500 de donde has traído tanto tienes que atenderlos, que les regalen mochila o porta laptops. Todo eso significa que los chicos han gestionado bien, en que las personas se les brinde algo un incentivo, se les está dando un buen servicio, hay actividades por el día del pescador del campesino del niño, del maestro de nuestro aniversario, día del niño.

Todo eso implica actividades de tal manera que cumplamos dentro del rol. Uno de los objetivos, bueno el principal es la gente que tenga buen trato y en ese camino cada gerencia va viendo, es una obligación que nosotros tenemos la aceptación la participación y el buen trato.

10. ¿Qué acciones se realizan para garantizar la satisfacción de los usuarios?

De manera externa les comentaba que bastante capacitación y de manera interna que cada semana se habla con todos los gerentes. No nos olvidemos que tenemos objetivos metas que cumplir, por lo que venimos a trabajar se traslada desde aquí a cada área el tema de motivación y liderazgo de una manera u otra viene desde arriba, de la cabeza y de lo que cada semana se avance más que nada es un tema de motivación. Además, los jóvenes que han venido conmigo algunos ya han tenido pequeño recorrido por el sector público otros han ido aprendiendo en estos años de gestión y en el futuro serán gerentes y buenos gestores de la gestión pública.

11. ¿Cuáles son las principales características del liderazgo que ejerce?

Cuando nosotros llegamos fue con el apoyo popular y aquí jamás van a tener un gobierno netamente administrativo acá hay un gobierno que tiene esencia y visión política con un pensamiento, una idea, una línea política entonces cuando nosotros gobernamos tenemos que tener el orden administrativo correcto, siempre alineado, como vamos a generar un ambiente social y político, eso es la municipalidad de Vice. Nuestro trabajo es ayudar a los emprendedores locales, darle la oportunidad a jóvenes que han terminado sus estudios, al pueblo, en la pesca también los niños están más motivados. Brindar apoyo es lo esencial.

12. ¿Qué estrategias realiza para motivar a sus trabajadores?

No puedo decir que solo es la capacitación al profesional, pero hay una esencia política y es lo que acabamos de hablar, la inspiración de decir a los chicos ustedes tienen que hacerlo bien porque a futuro están garantizando que haya trabajo donde sea. La estrategia de motivarlos que ellos pueden ser los siguientes líderes, la política no debe ser un engaño la política debe ser de servicio, de ayudar. La parte social también motiva, es la parte más bonita de la política cuando puedes llegar a las personas que no tienen recursos y puedes enseñar a los trabajadores para que se motiven que pueden dar apoyo a personas que llevan años esperando. No nos engañemos que solo la capacitación vale para meternos en esto, sí pero después queda en las cuatro paredes, en cambio la parte política es más que inspiración para los demás.

13. ¿Cómo es la comunicación que tiene con su personal?

Es buena trato que no me digan alcalde, pero ellos me dicen alcalde, me dicen así, algunos me llaman Lucho, Luis, trato de estar ahí con todos, quisiera estar todos los días con todos en el camino conversar. Con los chicos todos somos iguales el trato siempre debe ser mejor, hablamos, compartimos y cuidamos para que algún día recuerden este.

14. ¿A través de qué medios permite el acceso a la información a los usuarios?

Hay dos medios uno legal-normativo que es la página institucional, está todo colgado en el portal de transparencia, y otro que es un canal informativo como las redes sociales, Facebook y Tik Tok. De ahí tenemos de radio como de tipo secundaria. Por estos medios las personas se enteran de las cosas, los responsables son los de imagen todos los días informan sobre lo que se hace.

15. ¿Cómo garantiza un adecuado manejo de los recursos públicos?

Nosotros no teníamos herramientas de gestión actualizada que garantizaba idoneidad del cargo, no podía estar alguien de presupuesto, planeamiento con esa información, cuando hablamos de idoneidad referimos que este cargo debe estar bajo un contador o puede ser ingeniero si es un proyecto de inversión. Lo primero era ordenar las herramientas de gestión la idoneidad del cargo y los perfiles, nosotros ya los tenemos estables, cada uno con línea de trabajo. Yo espere acá encontrar a nombrados capacitados se supone que llevas 10, 15 o 20 años, pero a veces no han hecho tanto esfuerzo, pero bueno hemos llegado un buen grupo de jóvenes profesionales para desarrollar todo lo que podemos y dar nuestro tiempo y esfuerzo entonces la actualización de las herramientas, establecer parámetros ahí nos ha puesto primero, consideramos que por ahí va a empezar a garantizar, sí en el área de contabilidad hay un contador debe haber alguien que debe saber y entender todo termino, tu preguntas en cada área sobre su puesto y su perfil y te vas a dar cuenta que lo cumple claro que por ahí algunos todavía no somos perfectos pero por ahí vamos.

16. ¿Cómo asegura el cumplimiento de normas dentro de la institución?

Por el órgano de control interno que llegan cada dos meses y revisan. Luego, está el jefe de personal tiene que tener las directivas, que no ha habido, que todavía estamos estableciendo. Cada área tiene directiva, aunque algunas áreas están en proceso con eso el control acá local puede mejorar.

17. ¿Cómo la municipalidad fomenta la que los ciudadanos presenten propuestas? Sí, con el presupuesto participativo, no sé cómo será en otros lados, pero acá es por este medio. El mes de marzo lo hemos hecho ya para el año 2025, en otras palabras, ya sabemos que el año 2025 se ve hacer tal obra, en tal lugar, ya está con un acta y si dios quiere continuamos con el 2026 y el último año y ahí acabamos. Para eso hacemos talleres, se toma en cuenta todos los requerimientos de la población y se van anotando. Por ejemplo, hay un nuevo asentamiento, que el próximo año por primera vez en la historia va a tener inversión pública, el único pueblo que recién está creciendo a diferencia de los demás que han crecido bastante y tienen agua y luz. Acá tenemos tres asentamientos identificados que debemos ponerle punche, tenemos que ver la manera de como apoyarlo y justamente por presupuesto participativo se les va a empezar hacer gestión pública.

18. ¿Cuántas propuestas ciudadanas ha recibido en su gestión y sobre qué? Un montón, el año pasado llegamos a realizar 21 obras y esto que se quedaron 20 más, pero no crean que se olvidan, sino que pasan a este año por lo que tendríamos para el año 2024, 41 obras por presupuesto institucional de apertura fuera de gestión. Eso quiere decir que todos estos son requerimiento, propuestas de los ciudadanos que siguen llegando y eso es bueno porque enriquecen las ideas, algunas de ellas las crean, generan sus códigos de inversión para que luego se conviertan en un expediente para trabajarlo.

19. ¿Existe una responsabilidad cívica activa en su distrito? Explique Hace ratito hemos estado escuchando el himno nacional y distrital, todos los domingos en la plaza a las ocho de la mañana damos reconocimiento de algunas actividades que se han hecho y eso lo pueden comprobar en nuestra página respetamos todos los temas protocolares de otra manera también muy importante para nuestra identificación cultura y civismo.

20. ¿Cómo se maneja el presupuesto participativo en su entidad? Se fomentan desde las organizaciones de los pueblos con sus agentes municipales, el presupuesto participativo se socializa a partir de ello, tenemos requerimiento, llamamos a los agentes miren vamos hacer esto, vamos a participar ustedes traigan sus propuestas. Tratamos de hacerlo fácil no ser tan complejo ellos son los encargados de recibir las diligencias internas con los mototaxistas, pescadores entre otros y hacer mesas de trabajo. En caso no venga gente de un pueblo, los agentes municipales, se encargan, además hay personas que tienen la obligación.

Anexo 3.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **“Medición de Mejora Continua y Gestión Municipal”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres	Lazo Sánchez José Martín
Número de documento de identidad:	02654918
Grado profesional:	Maestría
Área de experiencia profesional:	Organizacional
Institución laboral:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	Más de 5 años
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Medición de Mejora Continua y Gestión Municipal
Autor:	Esthefany Jackeline Ramirez Vilela – Leydi Laura Saba Cunya
Procedencia:	Piura UCV
Administración:	Esthefany Jackeline Ramirez Vilela – Leydi Laura Saba Cunya
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Distrito de Vice, Provincia de Sechura
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objeto de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Mejora Continua	Planificación	Klein (2017) indican que la planificación se concibe como el proceso de establecer metas y acciones estratégicas que permitan afrontar cualquier obstáculo que se pueda presentar en el futuro
	Compromiso Laboral	Louffat et al (2022) mencionan que el compromiso laboral hace referencia al grado de involucramiento e identificación que tiene el talento humano con la entidad en la cual está prestando un servicio.
	Control de Gestión	Avolio et al (2018) precisa que el control de gestión es sustancial para asegurar el cumplimiento de las metas de la entidad, evaluando los cuellos de botella o errores que se están realizando, para posteriormente corregirlos y cumplir con los objetivos planteados.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, usted le presentó el instrumento “**Medición de mejora continua y Gestión Municipal**” elaborado por **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy

		específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de mejora continua

Primera dimensión: Planificación

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	
Objetivos	2	4	4	4	
Acciones estratégicas	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Compromiso Laboral

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el Compromiso Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficiencia	4	4	4	4	
Actitud laboral	5	4	4	4	
Absentismo Laboral	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Control de gestión

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra Control de Gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de desempeño laboral	7	4	4	4	
Capacidad de servicio	8	4	4	4	
Satisfacción de los usuarios	9	4	4	4	

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Municipal	Dirección administrativa	Escobedo y Segovia (2021) mencionan que la dirección administrativa se basa en la capacidad de liderar y motivar a los trabajadores para llevar a cabo las actividades organizacionales, teniendo como único propósito alcanzar el éxito
	Transparencia pública	En relación a la transparencia pública, Fernández et al (2022) indica que se basa en transmitir verazmente los avances que se vienen realizando en la gestión, a través de la publicación de información clara, precisa y accesible para los usuarios.

	Participación ciudadana	Conforme a la participación ciudadana, Velásquez et al. (2021) informan que se puede dar de forma individual o de manera conjunta, contribuyendo activamente en los factores políticos, económicos, sociales de un determinado territorio, influyendo en la toma de decisiones para una mejor calidad de vida.
--	-------------------------	--

6. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, usted le presentó el instrumento **“Medición de mejora continua y Gestión Municipal”** elaborado por **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.

	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2.Bajo nivel
3.Moderado nivel
4.Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Municipal

Primera dimensión: Dirección Administrativa

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Gestión Municipal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Liderazgo	1	4	4	4	
Motivación	2	4	4	4	
Comunicación	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Transparencia Pública

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Transparencia Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Acceso a la información	4	4	4	4	
Gestión de los servicios públicos	5	4	4	4	
Cumplimiento de las normas	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Participación Ciudadana

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Participación Ciudadana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
N.º de propuestas ciudadanas	7	4	4	4	

Responsabilidad Cívica	8	4	4	4	
Presupuesto participativo	9	4	4	4	



Firma del
evaluadorDNI
02778943

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **“Medición de Mejora Continua y Gestión Municipal”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres	Ericka Julisa Suysuy Chambergo
Número de documento de identidad:	45361468
Grado profesional:	Doctora
Área de experiencia profesional:	Se sugiere colocar la línea de investigación
Institución laboral:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	Más de 5 años
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Medición de Mejora Continua y Gestión Municipal
Autor:	Esthefany Jackeline Ramirez Vilela – Leydi Laura Saba Cunya
Procedencia	Piura UCV
Administración	Esthefany Jackeline Ramirez Vilela – Leydi Laura Saba Cunya
Tiempo de aplicación	15 minutos
Ámbito de aplicación	Distrito de Vice, Provincia de Sechura
Significación	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Mejora Continua	Planificación	Klein (2017) indican que la planificación se concibe como el proceso de establecer metas y acciones estratégicas que permitan afrontar cualquier obstáculo que se pueda presentar en el futuro
	Compromiso Laboral	Louffat et al (2022) mencionan que el compromiso laboral hace referencia al grado de involucramiento e identificación que tiene el talento humano con la entidad en la cual está prestando un servicio.
	Control de Gestión	Avolio et al (2018) precisa que el control de gestión es sustancial para asegurar el cumplimiento de las metas de la entidad, evaluando los cuellos de botella o errores que se están realizando, para posteriormente corregirlos y cumplir con los objetivos planteados.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, usted le presentó el instrumento “**Medición de mejora continua y Gestión Municipal**” elaborado por **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1.No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2.Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3.Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4.Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1.No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2.Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3.Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1.No cumple con el criterio
2.Bajo nivel
3.Moderado nivel
4.Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de mejora continua

Primera dimensión: Planificación

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	

Objetivos	2	4	4	4	
Acciones estratégicas	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Compromiso Laboral

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el Compromiso Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficiencia	4	4	4	4	
Actitud laboral	5	4	4	4	
Absentismo Laboral	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Control de gestión

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra Control de Gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de desempeño laboral	7	4	4	4	
Capacidad de servicio	8	4	4	4	
Satisfacción de los usuarios	9	4	4	4	

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Municipal	Dirección administrativa	Escobedo y Segovia (2021) mencionan que la dirección administrativa se basa en la capacidad de liderar y motivar a los trabajadores para llevar a cabo las actividades organizacionales, teniendo como único propósito alcanzar el éxito
	Transparencia pública	En relación a la transparencia pública, Fernández et al (2022) indica que se basa en transmitir verazmente los avances que se vienen realizando en la gestión, a través de la publicación de información clara, precisa y accesible para los usuarios.

	Participación ciudadana	Conforme a la participación ciudadana, Velásquez et al. (2021) informan que se puede dar de forma individual o de manera conjunta, contribuyendo activamente en los factores políticos, económicos, sociales de un determinado territorio, influyendo en la toma de decisiones para una mejor calidad de vida.
--	-------------------------	--

6.- Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, usted le presentó el instrumento **“Medición de mejora continua y Gestión Municipal”** elaborado por **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser

brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

8. No cumple con el criterio
9. Bajo nivel
10. Moderado nivel
11. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Municipal

Primera dimensión:

Dirección Administrativa

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Gestión Municipal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Liderazgo	1	4	4	4	
Motivación	2	4	4	4	
Comunicación	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Transparencia Pública

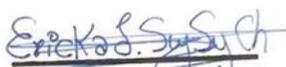
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Transparencia Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Acceso a la información	4	4	4	4	
Gestión de los servicios públicos	5	4	4	4	
Cumplimiento de las normas	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Participación Ciudadana

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Participación Ciudadana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
N.º de propuestas ciudadanas	7	4	4	4	
Responsabilidad Cívica	8	4	4	4	
Presupuesto participativo	9	4	4	4	


Dra. Ericka J. Suroy Chamberg
REGUC 13374 - CLAD

Evaluación por juicio de expertos

Respetado evaluador: usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **“Medición de Mejora Continua y Gestión Municipal”** La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del evaluador

Nombres	Gustavo Alfonso Zurita Ramos
Número de documento de identidad:	03664944
Grado profesional:	Maestría
Área de experiencia profesional:	Gestión de Organizaciones
Institución laboral:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional:	Más de 5 años
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Medición de Mejora Continua y Gestión Municipal
Autor:	Esthefany Jackeline Ramirez Vilela – Leydi Laura Saba Cunya
Procedencia	Piura UCV
Administración	Esthefany Jackeline Ramirez Vilela – Leydi Laura Saba Cunya
Tiempo de aplicación	15 minutos
Ámbito de aplicación	Distrito de Vice, Provincia de Sechura
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Mejora Continua	Planificación	Klein (2017) indican que la planificación se concibe como el proceso de establecer metas y acciones estratégicas que permitan afrontar cualquier obstáculo que se pueda presentar en el futuro
	Compromiso Laboral	Louffat et al (2022) mencionan que el compromiso laboral hace referencia al grado de involucramiento e identificación que tiene el talento humano con la entidad en la cual está prestando un servicio.
	Control de Gestión	Avolio et al (2018) precisa que el control de gestión es sustancial para asegurar el cumplimiento de las metas de la entidad, evaluando los cuellos de botella o errores que se están realizando, para posteriormente corregirlos y cumplir con los objetivos planteados.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, usted le presentó el instrumento “**Medición de mejora continua y Gestión Municipal**” elaborado por **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.

El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado con la dimensión que se está midiendo.
Relevancia El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Medición de mejora continua

Primera dimensión: Planificación

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	
Objetivos	2	4	4	4	
Acciones estratégicas	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Compromiso Laboral

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra el Compromiso Laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Eficiencia	4	4	4	4	
Actitud laboral	5	4	4	4	
Absentismo Laboral	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Control de gestión

Objetivos de la dimensión: Medir el nivel en que se encuentra Control de Gestión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Nivel de desempeño laboral	7	3	3	3	
Capacidad de servicio	8	3	3	3	
Satisfacción de los usuarios	9	3	3	3	

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión Municipal	Dirección administrativa	Escobedo y Segovia (2021) mencionan que la dirección administrativa se basa en la capacidad de liderar y motivar a los trabajadores para llevar a cabo las actividades organizacionales, teniendo como único propósito alcanzar el éxito
	Transparencia pública	En relación a la transparencia pública, Fernández et al (2022) indica que se basa en transmitir verazmente los avances que se vienen realizando en la gestión, a través de la publicación de información clara, precisa y accesible para los usuarios.

	Participación ciudadana	Conforme a la participación ciudadana, Velásquez et al. (2021) informan que se puede dar de forma individual o de manera conjunta, contribuyendo activamente en los factores políticos, económicos, sociales de un determinado territorio, influyendo en la toma de decisiones para una mejor calidad de vida.
--	-------------------------	--

6. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, usted le presentó el instrumento **“Medición de mejora continua y Gestión Municipal”** elaborado por **Ramírez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura** en el año **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los siguientes ítems, según corresponda:

Categoría	Calificación	Indicador
Claridad El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene sintaxis adecuada.
Coherencia El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene una relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra relacionado dimensión que se está midiendo.
Relevancia	1. No cumple criterio con	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.		Dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.

	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Brinde sus observaciones, en caso de considerar necesario.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión Municipal

Primera dimensión: Dirección Administrativa

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Gestión Municipal

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Liderazgo	1	4	4	4	
Motivación	2	4	4	4	
Comunicación	3	4	4	4	

Segunda dimensión: Transparencia Pública

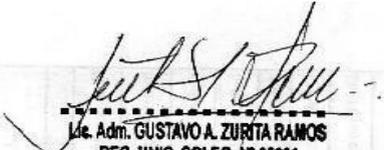
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Transparencia Pública

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Acceso a la información	4	4	4	4	
Gestión de los servicios públicos	5	4	4	4	
Cumplimiento de las normas	6	4	4	4	

Tercera dimensión: Participación Ciudadana

Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel en que se encuentra la Participación Ciudadana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
N.º de propuestas ciudadanas	7	4	4	4	
Responsabilidad Cívica	8	4	4	4	
Presupuesto participativo	9	4	4	4	



Dr. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
REG. UNIC. COLEG. N° 05861
RUC N° 10036649441

Firma del evaluador

DNI:

3664944

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Mejora continua para mejorar la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2023

Investigador principal:

Ramírez Vilela, Esthefany Jackeline
Saba Cunha, Leydi Laura

Asesor: Dr. Angulo Corcuera, Carlos.

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura, 2024**, cuyo propósito es ¿De qué manera la mejora continua mejorará la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2023? Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución **Municipalidad Distrital de Vice**).

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **[10 min]** minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Angulo Corcuera Carlos Antonio, al correo electrónico anguloa@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de la Escuela de Administración ética-administracion@ucv.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

Anexo 5 TURNITIN

TURNITIN - TESIS FINAL RAMIREZ VILELA JACKELINE - SABA CUNYA.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

12% INDICE DE SIMILITUD	11% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	4% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
7	www.yucatan.com.mx Fuente de Internet	<1%
8	issuu.com Fuente de Internet	<1%

9	documents.tips Fuente de Internet	<1 %
10	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
12	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
14	xarxajove.info Fuente de Internet	<1 %
15	tesis.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	www.lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
17	d.documentop.com Fuente de Internet	<1 %
18	mafiadoc.com Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

21	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	www.gimp.org.es Fuente de Internet	<1 %
23	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
24	psyche.stabarca.com Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	sociales.reduaz.mx Fuente de Internet	<1 %
27	www.codic.com Fuente de Internet	<1 %
28	www.icac.nsw.gov.au Fuente de Internet	<1 %
29	www.ongd-clm.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.riuc.bc.uc.edu.ve Fuente de Internet	<1 %
31	dt.gob.cl Fuente de Internet	<1 %
32	i-dem.org Fuente de Internet	<1 %

33	linkedin.es Fuente de Internet	<1 %
34	repositori.upf.edu Fuente de Internet	<1 %
35	transportesynegocios.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
36	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
37	www.top.org.ar Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Apagado
Excluir bibliografía Apagado

Excluir coincidencias Apagado

Anexo 6

Carta de autorización



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”
“VICE CAPITAL REGIONAL DEL MANGLAR”

DE VICE - SECHURA

Vice, 31 de octubre de 2023.

OFICIO N°695-2023-MDV/A.

Señorita.-

ESTEFANY RAMIREZ VILELA.

Dirección: Mz.K2. Lote 08. AA.HH. Ciudad del Niño - Piura.

Presente.-

Asunto: Comunico aceptación de solicitud para realizar Proyecto de Tesis.

Referencia: Expediente N°8001-2023 (06-10-2023).

Tengo a bien dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en representación de la Municipalidad Distrital de Vice y al mismo tiempo manifestarle lo siguiente:

Que, de acuerdo al expediente de la referencia, su persona solicito permiso para poder desarrollar el proyecto de Tesis en esta Municipalidad Distrital de Vice, en la variable “**MEJORA CONTINUA PARA ORIENTAR LAS GESTIÓN MUNICIPAL DEL DISTRITO DE VICE, SECHURA - PIURA 2024**”, luego de haberse evaluado lo solicitado, informamos la **ACEPTACIÓN** del permiso para poder realizar las actividades necesarias con el propósito de lo antes descrito.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovar las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente,


Lic. José Luis Eche Calderón
ALCALDE

C.E.
Archivo
JLEC/A

ANEXO 7

Tabla de consistencia

Título	Problema		Objetivo	Variables	Tipo y diseño
	Problema General	Problemas Específicos	Objetivo General		
Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024	¿De qué manera la mejora continua contribuirá al desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Analizar estrategias de mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.	Variable 01: Mejora continua	Tipo de investigación: Aplicada
	¿Qué características presenta la planificación en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Identificar las características de la planificación de la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.		Variable 02: Gestión municipal
	¿Cómo es el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Determinar el compromiso laboral en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024	Investigación: Descriptiva	
	¿Cómo es el control de gestión en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Describir el control de gestión en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.	Diseño de investigación: No experimental	
	¿Cómo se desarrolla la dirección administrativa en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Definir el desarrollo de la dirección administrativa en la Municipalidad Distrital de Vice.	Población: -97 colaboradores de las áreas funcionales de la Municipalidad Distrital de Vice	
	¿De qué manera se presenta la gestión legislativa en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Analizar la manera en que se presenta la transparencia pública en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.	Muestra: -97 colaboradores de las áreas funcionales de la Municipalidad Distrital de Vice.	
	¿Cómo se desarrolla la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024?		Identificar el desarrollo de la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Vice, 2024.	Técnicas: Encuesta, Entrevista. Observación	
				Instrumentos: Cuestionario, Guía de Entrevista y observación.	

Anexo 8
Evidencia







**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS
RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización: Municipalidad Distrital de Vice	RUC: 20159249779
Institución que presta servicios Públicos	
Nombre del Titular o Representante legal: ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VICE	
Nombres y Apellidos: LIC. JOSÉ LUIS ECHE CALDERÓN	DNI: 40866464

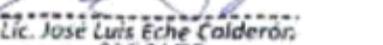
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Mejora continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura, 2024	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autoras: Ramírez Vilela, Esthefany Jackeline Saba Cunya, Leydi Laura	DNI: 72392099 42665626

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:



Lic. José Luis Eche Calderón
ALCALDE

Firma y sello: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°155-2023-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: **Mejora continua para el desarrollo en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura, 2024**

Autor(es): **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline
Saba Cunya Leydi Laura**

Especialidad del autor principal del proyecto: **Administración**

Programa: **Administración**

Otro(s) autor(es) del proyecto: **Angulo Corcuera, Carlos Antonio**

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): **Piura, Perú**

Código de revisión del proyecto: **2023-2_ PREGRADO_DPI_PIU_C6_2**

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor:

anguloca@ucvvirtual.edu.pe.

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución del Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.			X
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la EP de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "**Mejora continua para el desarrollo en la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Vice, Sechura, Piura, 2024**", presentado por los autores **Ramirez Vilela Esthefany Jackeline** y **Saba Cunya Leydi Laura**, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 10 de noviembre de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 16 de noviembre de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 9

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	--------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Ramirez Vilela Esthefany Jackeline Saba Cunya Leidy Laura
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Mejora Continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipal Distrital de Vice, Sechura, Piura 2024
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDADEMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	21/11/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.842
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario permitió rendir a la variable de **GESTION MUNICIPAL**, concluyendo el índice de confiabilidad bueno de 84.2% para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.

Esthefany RV

Saba Cunya Laura.

Firma
FIRMA
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 839

ESTUDIANTE: RAMIREZ VILELA
ESTHEFANY
DNI: 72392099

ESTUDIANTE: SABA CUNYA LEYDI LAURA
DNI: 42665626

DOCENTE: FELIX FABIAN
PINTADO RODRIGUEZ
DNI: 42665626

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: Ramirez Vilela Esthefany Jackeline Saba Cunya Leidy Laura
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: Mejora Continua para el desarrollo de la gestión municipal en la Municipal Distrital de Vice, Sechura, Piura 2024
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	: Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	: Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDADEMPLEADO	: <i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	: 21/11/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	: 15

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.845
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

<p>El instrumento del cuestionario permitió rendir a la variable de MEJORA CONTINUA, concluyendo el índice de confiabilidad bueno de 84.5% para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.</p>

Esthefany RV

Saba Cunya Laura.

Felix
FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COSPE N° 839

ESTUDIANTE: RAMIREZ VILELA

ESTHEFANY ESTUDIANTE:

DNI: 72392099

SABA CUNYA LEYDI LAURA

DNI: 45246550

DOCENTE: FELIX

FABIAN PINTADO
RODRIGUEZ

DNI: 42665626